



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลธรรมเสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

อาศาศา สุตเสณณม

การนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์บัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๒

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์



อาชาดา สุดเส้นผม



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

พุทธศักราช 2552

B 14632

**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS PERFORMANCE TAMBOL  
TRASAENG ADMINISTRATION ORGANIZATION,  
MUEANG DISTRICT, SURIN PROVINCE**



**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
DEPARTMENT OF GOVERNMENT  
GRADUATE SCHOOL  
MAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY  
B.E. 2552 [2009]**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์  
ชื่อนักศึกษา : อาชาดา สูดเส้นผม  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระมหาวิโรจน์ คุณุตวิโร (ดร.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....  
(รองศาสตราจารย์ชัยวัฒน์ อัดพัฒน์)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)

.....  
(พระมหาวิโรจน์ คุณุตวิโร (ดร.))

.....  
(รองศาสตราจารย์สรชัย ท้าวมิตร)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิญ รักสัตย์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

**Thematic Title : People'Satisfaction Towards Performance Tambol Trasaeng  
Administration Organization, Muang District, Surin Province**

**Student's Name : Atada Sutsenpom**

**Department : Government**

**Advisor : Asst. Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik**

**Co-Advisor : PhramahaViroj Kuttaveero (Dr.)**

---

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial  
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

*P. Sampipattananijajarn*  
..... Dean of Graduate School  
(Phrakhrupaladsampipattananaviriyajarn (Dr.))

Thematic Committee

*Chaiwat A*  
..... Chairman  
(Assoc. Prof. Chaiwat Attapat)

*S. Chaimusik*  
..... Advisor  
(Asst. Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik)

*V. Kuttaveero*  
..... Co-Advisor  
(PhramahaViroj Kuttaveero (Dr.))

*Sornchai Taomitr*  
..... Member  
(Assoc. Prof. Sornchai Taomitr)

*D. Suvin*  
..... Member  
(Asst. Prof. Dr. Suvin Ruksat)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์  
ชื่อนักศึกษา : อาธาดา สูดเส้นผม  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระมหาวิโรจน์ กุตุทวีโร (ดร.)  
ปีการศึกษา : 2552

---

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารองค์การส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

หากกลุ่มตัวโดยใช้วิธีการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จากจำนวนประชากร 5,223 คน ได้จำนวน 371 คน แล้วนำมาหาสัดส่วนของประชากร โดยใช้เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้สถิติการบรรยาย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน คือ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way NOVA) หากพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

#### ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วน ตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยในรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจ

2) ผลการเปรียบเทียบความความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้ ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน

ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาที่อาศัย ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง ไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงทุกด้านที่สำคัญ คือ

ด้านเศรษฐกิจ ปัญหา คือ การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ และ โครงการต่าง ๆ ไปไม่ถึงทุกหมู่บ้าน แต่จะรวมตัวกันอยู่บางกลุ่ม แนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรมีโครงการต่าง ๆ ทุกหมู่บ้าน

ด้านสังคมและสาธารณสุข ปัญหา คือ ระบบถนน ไฟฟ้า และ ประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ที่ใช้ ขาดและมีไม่ถึงทั่วถึง สังคมมีจิตใจเสื่อม เกิดความแตกแยก เป็นต้น แนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรมีแผนการพัฒนาไปให้ทุกหมู่บ้าน

ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ปัญหา คือ การเรียน การศึกษา เยาวชนอ่านหนังสือไม่ออก ขาดอุปกรณ์ทางการศึกษา และทุนการศึกษา แนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรสนับสนุนงบประมาณ และทุนการศึกษา



**Thematic Title** : People's Satisfaction Towards Performance of Tambol Trasaeng Administration Organization, Muang District, Surin Province

**Student's Name** : Atada Sutsenpom

**Department** : Government

**Advisor** : Asst. Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik

**Co-Advisor** : PhramahaViroj Kuttaviro (Dr.)

**Academic Year** : B.E. 2552 (2009)

---

### ABSTRACT

The aims of this research were: 1. To study the people's satisfaction towards performance of Tambol Trasaeng Administration Organization, Mueang District of Surin Province, 2. To compare the people's satisfaction according to their gender, age, education level, monthly income and period of time they reside in Trasaeng sub- district, and 3. To study suggestions concerning problems and ways to resolve the problems in the operations of the Tambol Trasaeng Administration Organization.

The data, collected through questionnaires from 371 samplings out of 5,223 subjects obtained by Taro Yamane's method, were used in the study. Statistic instruments used for analyzing the data were Percentage, Mean, Standard Deviation-test and One-Way ANOVA. Sheffe's method was also used to find out the difference of the data.

**The results of the research show that:**

1.The level of people's satisfaction towards performance of Tambol Trasaeng Administration Organization, Mueang District of Surin Province is average in total and aspect. The ratio from maximum to minimum is from society and public utility, education and culture, and economic.

2.The people with different educational background and monthly income have different satisfaction towards the performance of Tambol administration organization with a significance statistic figure at 0.05 which goes together with the study hypothesis. The people having different gender, age and duration of the stay in Tambol Prasaeng are satisfied in the performance of Tambol administration organization indifferently.



3. The prominent suggestions and ways to resolve the problems in operations of the Trasaeng sub-district administration organization of Surin province are; 1. Village projects should be implemented in every village in order to improve its economic, 2. Since social norm is gradually declined and there is division in society, improving plans concerning infrastructures and mental quality should be parallel implemented in villages, and 3. Educational budget and scholarships should be increased in order to cope with the urgent problems in illiteracy and the shortage of educational equipments.



## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่เป็นสถาบันการศึกษาที่ให้การสนับสนุนการศึกษาวิจัยครั้งนี้

กราบขอบพระคุณท่านพระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ประธานกรรมการ และคณะ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขสารนิพนธ์นี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก และพระมหาวิโรจน์ กุคตวีโร (ดร.) ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงจนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านทั้งสองเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยและบรรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัยและพระบิจิต ศากยะ พระมหาสมเจต สมจารี ที่ให้ความช่วยเหลือในทุกด้าน ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาที่ศึกษาตลอดมา

ขอขอบคุณบิดา มารดา ผู้บังเกิดเกล้า และนายวิวัฒน์ชัย สูดเส้นผม ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ช่วยประสานงานในการ แจกจ่ายและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เป็นต้น ตลอดจนผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน และกัลยาณมิตรทุกคนที่ ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา จนทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยคาดหวังว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่นำไปใช้อ้างอิงและศึกษาตลอดจนองค์การบริหารองค์การส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่จะนำไปพัฒนาและช่วยแก้ไขปัญหาต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีความเข้มแข็งและความเจริญรุ่งเรืองให้แก่ชุมชนและประเทศชาติต่อไป

คุณความดีและประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้แก่บุพการีและผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน อนึ่งงานวิจัยฉบับนี้หากมีความผิดพลาด บกพร่อง ที่พึงจะมี ผู้วิจัยขอน้อมรับเพื่อดำเนินการแก้ไขในโอกาสต่อไป

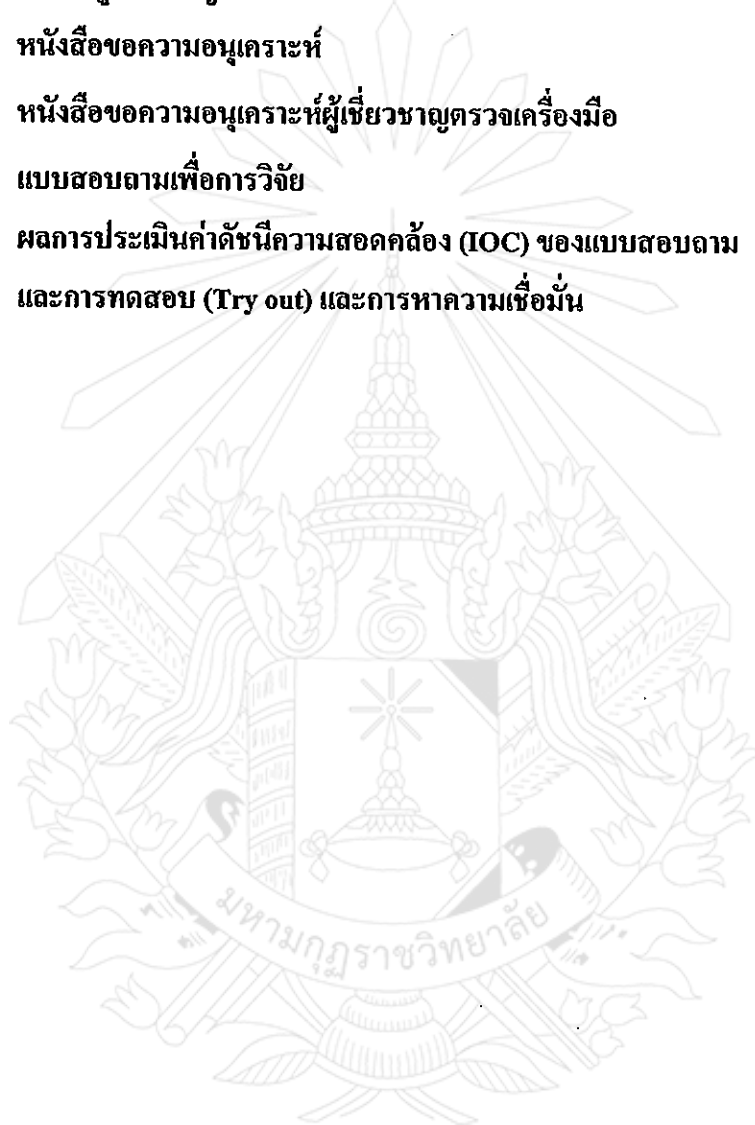
อาชาดา สูดเส้นผม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ด
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	6
2.2 ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	8
2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจ	9
2.4 ความหมายของความพึงพอใจ	13
2.5 แนวคิดที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจด้าน การบริหารงาน	19
2.6 แนวคิดที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจด้านที่เกี่ยวข้องกับขอบเขต โครงสร้างและ ภาระหน้าที่ของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล	22
2.7 สภาพพื้นที่ทำการวิจัย	28
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.9 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	32

<b>บทที่ 3</b>	<b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>34</b>
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.2	เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	35
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.4	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	37
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	39
3.7	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	39
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>42</b>
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4.2	ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ตอนที่ 2	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารงานส่วนตำบล ตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์	47
ตอนที่ 3	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเมืองดำเนินงานขององค์การบริหารงานส่วนตำบล ตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์	51
ตอนที่ 4	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัด สุรินทร์	78
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>83</b>
5.1	สรุปการวิจัย	84
5.2	อภิปรายผล	89
5.3	ข้อเสนอแนะ	94
5.3.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	94
5.3.2	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	95

<b>บรรณานุกรม</b>	<b>100</b>	
<b>ภาคผนวก</b>	<b>100</b>	
ภาคผนวก ก	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ	105
ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์	107
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ	111
ภาคผนวก ง	แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	117
ภาคผนวก ฉ	ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามและการทดสอบ (Try out) และการหาความเชื่อมั่น	122
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>		<b>125</b>



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล ตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เดิมเป็นส่วนหนึ่งของ ตำบลคอโค พังแยกออกในภายหลังและมีความหมายว่า ดันไม้ชนิดหนึ่งชื่อว่า กันแสง ขึ้นอยู่เรียงรายริมหนองน้ำในตำบล แต่ชื่อไม่เป็นมงคล จึงเปลี่ยนเป็นตระแสงมาจนถึงปัจจุบัน จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ในปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่าง ๆ ทั้งโครงสร้างที่มาของสมาชิก อบต. อำนาจหน้าที่ของ อบต. เป็นต้น ซึ่งในที่นี่จะนำเสนอให้เป็นทั้ง โครงสร้าง อบต. ตามกฎหมายเดิม และในส่วนที่เป็น อบต. ที่ได้รับการแก้ไขใหม่พร้อม ๆ กันไป รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยมีบทบัญญัติว่าด้วยการบริหารส่วนท้องถิ่นไว้ใน หมวด 9 และ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น โดยมีบทบัญญัติว่าด้วยการบริหารส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ซึ่งการตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงศักยภาพการบริหารประเทศ เพราะการกระจายอำนาจบริหารสู่ท้องถิ่นเป็นเสมือนการกระจายอำนาจสู่ประชาชน และเน้นการบริหารด้วยคนในชุมชนของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารและการแก้ปัญหาสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้นได้ดียิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความสำคัญและมีบทบาทมากที่สุดในชุมชนในชนบท ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีศักยภาพต่อการพัฒนาพื้นที่ชุมชนและการบริหารงานได้ด้วยตนเอง ความเป็นมาของ องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หากเริ่มนับจากการจัดระเบียบบริหารงานในตำบลที่เกิดขึ้นตาม

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2475 เป็นต้นมา แต่ถ้ายึดตามพระราชบัญญัติฉบับล่าสุดคือปี พ.ศ. 2537 ด้วยจัดว่าเป็นระยะเวลาการก่อตั้งไม่นานนัก

ปัญหา คือ การที่มีองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงตลอดจนการดำเนินงานที่ปรากฏผลอย่างเด่นชัดในสายตาของผู้วิจัยได้สัมผัสจากประชาชนแล้วทราบ ว่าประชาชนบางส่วนมีความขัดแย้งกันเอง เกี่ยวกับเรื่องการเลือกตั้งและผลประโยชน์ เป็นต้น ทำให้มีความสนใจที่จะทำการวิจัยในหัวข้อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชน ในเขตพื้นที่ ที่ได้ศึกษาและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น ด้วยเหตุผลตามที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัย ในหัวข้อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง เพื่อจะได้ทราบของต้นเหตุของปัญหารวมทั้งแนวทางแก้ปัญหาและผลประโยชน์ต่อส่วนรวม ทั้งทางตรงและทางอ้อม ประกอบกับมูลเหตุที่ผู้วิจัยมีพื้นเพ และความผูกพันกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยคาดว่าจะได้นำความรู้ที่ได้จากผลการวิจัย ไปพัฒนาท้องถิ่นไม่มากนักน้อย

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง แยกต่างกัน

1.3.5 ประชาชนที่มีระยะเวลาอยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง แยกต่างกัน

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

##### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ทุกสาขาวิชาชีพ จำนวน 5,223 คน

##### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ เป็นการศึกษาแนวความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ 3 ด้าน คือ 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านสังคมและสาธารณูปโภค 3) ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม

##### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

1.5.2 ทำให้ทราบ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาเพื่อนำไปเป็นแนวทางแก้ไข การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

1.5.4 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

#### 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้ การรับทราบที่นำไปสู่ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากได้พิจารณาวิเคราะห์เป็นประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะบอกถึง



ความพอใจ นิยมชมชอบสนับสนุน หรือ เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในทางตรงข้ามถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

การดำเนินงาน หมายถึง การพัฒนา การส่งเสริม การสนับสนุน การปรับปรุง การเปลี่ยนแปลง การช่วยเหลือประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ 3 ด้าน คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การปรับปรุง การส่งเสริม การสนับสนุน การพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมในครัวเรือน ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ การพาณิชย์ ส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน เป็นต้น

2. ด้านสังคมและสาธารณสุข หมายถึง การปรับปรุง การส่งเสริม การสนับสนุน การพัฒนาทางด้านคุณภาพชีวิต ด้านสาธารณสุข ของประชาชนและโครงการพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าประปา ของตำบล เป็นต้น

3. ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม หมายถึง การปรับปรุง การส่งเสริม การสนับสนุน การพัฒนาทางการให้ความรู้ ให้การศึกษา แก่ประชาชนทั้งในและนอกระบบ รวมถึง วิถีชีวิตของประชาชนในเรื่องการดำรงไว้ซึ่งศิลปะ จารีตประเพณีอันดีงาม การเผยแพร่วัฒนธรรม และการส่งเสริมสนับสนุนภูมิปัญญาชาวบ้าน เป็นต้น

การบริหารงาน (Management) หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน โดยอาศัยความร่วมมือแรงร่วมใจของสมาชิกในองค์กรซึ่งได้ตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการและความมุ่งหวัง ด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรควบคู่ไปด้วยทั้งเพื่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ “องค์การบริหารงานส่วนตำบล” หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538

คณะกรรมการ องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารงานและกิจการของ อบต. ตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) ซึ่งประกอบด้วยประธานกรรมการบริหาร และกรรมการบริหาร ตามมาตรา 59

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติ สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม จนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่อาศัย

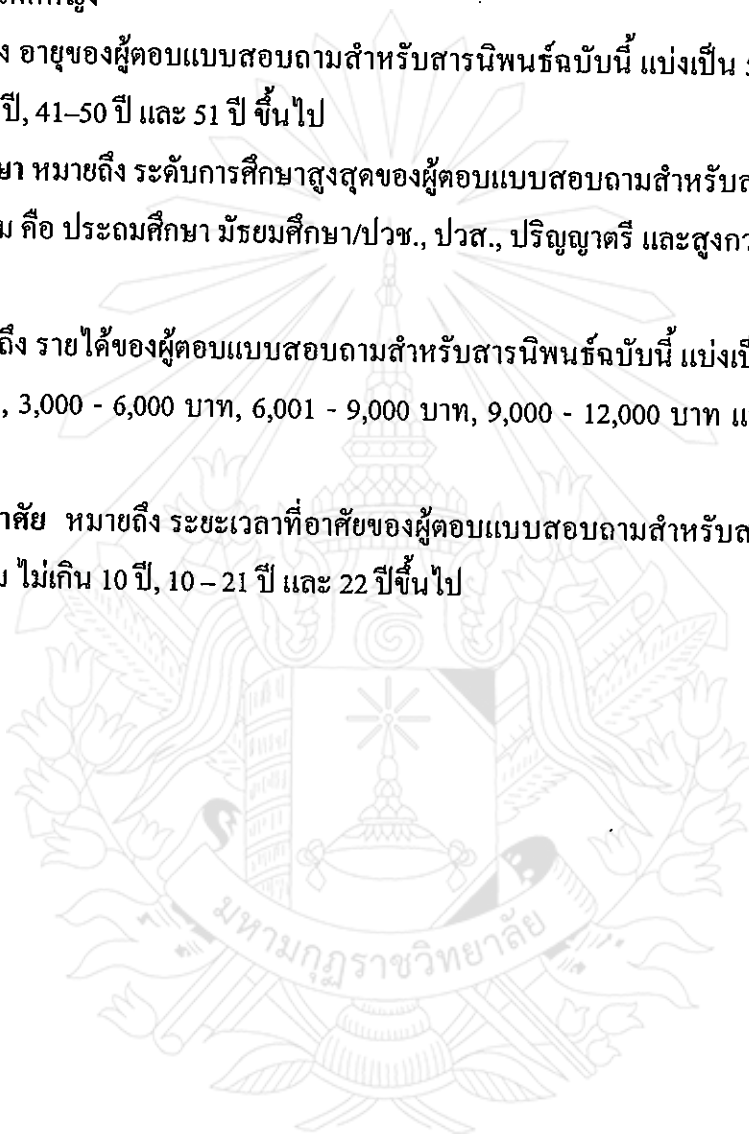
เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) เพศชายและ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือน้อยกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช., ปวส., ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

รายได้ หมายถึง รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 3,000 บาท, 3,000 - 6,000 บาท, 6,001 - 9,000 บาท, 9,000 - 12,000 บาท และสูงกว่า 12,000 บาท

ระยะเวลาที่อาศัย หมายถึง ระยะเวลาที่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ไม่เกิน 10 ปี, 10 - 21 ปี และ 22 ปีขึ้นไป



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความกระจ่างในปัญหาและสามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้องโดยครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2 ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจ

2.4 ความหมายของความพึงพอใจ

2.5 แนวคิดที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจด้านการบริหารงาน

2.6 แนวคิดที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจด้านที่เกี่ยวกับขอบเขต โครงสร้างและภาระหน้าที่ของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล

2.7 สภาพพื้นที่ที่ทำการวิจัย

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.9 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มาสโลว์ (Maslow) ได้ให้แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า “มนุษย์มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น แต่ความต้องการของมนุษย์นั้นมีมากมายและแตกต่างกัน ซึ่งความต้องการเหล่านี้หากได้รับการตอบสนองก็จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งมาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำสุดไปสู่ขั้นสูงสุดเป็น 5 ขั้น” ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่สุดของการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ถ้าหากร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองชีวิตก็จะดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค การพักผ่อน ตลอดจนความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามาแทนที่ มนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองในด้านความปลอดภัยปราศจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ หรือความปลอดภัยในการประกอบอาชีพกล่าวคือ เมื่อมนุษย์เรามีรายได้มาตอบสนองความต้องการแล้ว มนุษย์ก็ย่อมมีความต้องการที่จะมีรายได้นั้นต่อไป

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อมีความต้องการสองประการแรกของบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงกว่าก็จะเข้ามาแทนที่และครอบงำพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้ได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นก็คือความต้องการทางสังคม ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วม หรือได้รับการยอมรับเป็นมิตรหรือความรักจากเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นในสังคม ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับในความสำคัญของตน

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egoistic Needs) เป็นความต้องการที่อยากจะเด่นในสังคม ความเป็นอิสระมีเสรีภาพเป็นของตนเอง มีคนเคารพนับถือการมีตำแหน่งสูง ๆ ในองค์กรหรือการมีความสามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ซึ่งเป็นการยกฐานะของตนให้เด่นในสังคม เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ จนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนเองก็สามารถทำได้

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในความนึกคิด (Self Actualization) ความต้องการในขั้นที่ 5 นี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์เป็นความต้องการพิเศษ เช่น ความต้องการที่อยากจะเป็นที่มีชื่อเสียงของโลก ความต้องการที่อยากจะเป็นนายกรัฐมนตรี หรือประธานาธิบดี อยากจะเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียงของโลกหรือของประเทศ ซึ่งความต้องการในขั้นนี้แต่ทุกคนจะมีความรู้สึคนึกคิดที่แตกต่างกัน<sup>1</sup>

สรุป ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และความสำเร็จ ในส่วนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งประชาชนทุกคนต่างมีความต้องการพื้นฐานตามแนวของมาสโลว์ ซึ่งผู้วิจัยมาเพื่อให้มองเห็นเนื้อหาทุกมุมทุกด้าน และสอดคล้องกับการวิจัยตามหัวข้อและเนื้อหาของสารนิพนธ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เนื่องจากเจ้าพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งประชาชนมีความต้องการพื้นฐานตามแนวคิดนี้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวคิดพื้นฐานของมาสโลว์เป็นแนวทางในการอภิปรายผลการวิจัย

<sup>1</sup>ศิริวรรณ เสงี่ยม และคณะ, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิสิตธิพัฒนา จำกัด, 2540), หน้า 17.

## 2.2 ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ซเบอร์ก ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ว่า “องค์ประกอบของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานเขาได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานว่ามีอยู่ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivator) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) หรือปัจจัยอนามัย ซึ่งเรียกปัจจัยทั้งสองนี้ว่า เป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two factor Theory) สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน” มีดังนี้

ปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงาน ซึ่งมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ชนิด คือ

1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลของบุคคล

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน บุคคลในหน่วยงาน หรือจากบุคคลอื่น โดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับ

3) ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน เช่น อาจจะเป็นงานประจำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นงานที่ง่ายหรือยากเกินไป

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง (Responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นขึ้นเงินเดือน ตำแหน่ง ค่าจ้างให้สูงขึ้น<sup>2</sup>

สรุปได้ว่า เนื่องจากทฤษฎีของ เฮิร์ซเบอร์ก เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของคนโดยตรง ซึ่งตรงกับประเด็นเนื้อหาในเนื้อหาตามหัวข้อสารนิพนธ์ ผู้วิจัยจึงยกมาอ้างอิงเพื่อให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

## 2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตาม พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน “พึง” เป็นการช่วยกิริยา หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ ความหมายว่า พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ เป็นลักษณะนามธรรมอันเป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกที่มีความพอใจ หรือไม่พึงพอใจแล้วแต่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งกระทบว่าเป็นแง่ลบ หรือบวกเกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับบุคคลสิ่งแวดล้อม และ

<sup>2</sup>เรื่องเดียว, หน้า 18.

วัฒนธรรม หรือมารยาทในสังคมอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลที่มีทัศนคติกับพฤติกรรมที่สอดคล้องและมีความสัมพันธ์กันอย่างมีเหตุผล เป็นเรื่องของความรู้สึก (feeling) ความนึกคิด (thoughts) ความเชื่อ (believes) ความรู้ความเข้าใจ (cognitions) กันระหว่างบุคคลหนึ่งกับบุคคลอื่น ๆ ที่ดีหรือต่อสิ่งต่าง ๆ ก็ดีให้มีความสอดคล้องกัน หรือมีลักษณะให้อยู่กับร่องกับรอย (consistent) พอสมควร<sup>3</sup>

จำเนียร ศูนย์ตรง ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า มีความแตกต่างกันออกไป ตามความแปรปรวนของการตอบสนองตามความพึงพอใจ ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะของความพึงพอใจจะแสดงตามความพึงพอใจ ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะของความพึงพอใจจะแสดงออกในรูปของอารมณ์ จากการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ผ่านมา มักจะมีการพิจารณาความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติแรงจูงใจ ความคาดหวังการได้รับรางวัลและความสมดุลทางด้านอารมณ์<sup>4</sup>

จักริน ยศมา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียด และความพึงพอใจจะเกิดขึ้นนอกจากนั้น<sup>5</sup>

ยรรยง อัมโรจน์ กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ เป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมที่ทำเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากที่ผู้ประกอบ

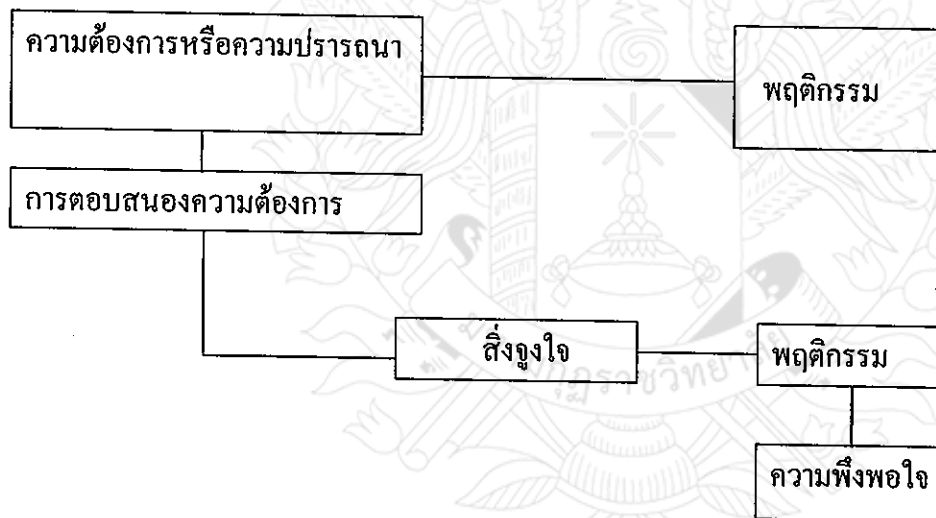
<sup>3</sup>พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน อ่างในสุมาลี กลิ่นลอย, “ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเส้นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้), 2547, หน้า 14.

<sup>4</sup>จำเนียร ศูนย์ตรง, “ความพึงพอใจของราษฎรที่มีต่อการดำเนินงาน โครงการแก้ไขปัญหาคความยากจน อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้), 2543, หน้า 23.

<sup>5</sup>จักริน ยศมา, “ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติของเจ้าพนักงานป่าไม้ สังกัดสำนักงานป่าไม้เขตตาก เชียงใหม่”, ปัญหาพิเศษปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้), 2539, หน้า 6-8.

กิจกรรมได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาทั้งทางร่างกาย และจิตใจทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในการประกอบกิจกรรม<sup>6</sup>

ธวัชชัย สันติวงษ์ ได้ระบุไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ต่อสภาพการทำงาน สถานการณ์ทางสังคม พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ในองค์การ จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องสร้างให้มีความขึ้นกับผู้ร่วมงานของตน นอกจากนี้ความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความสุขสบายที่ได้จากสถานที่ทำงานความสุขจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดี ต่องาน เมื่อพิจารณาจากความหมายต่าง ๆ ประกอบกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจแล้ว พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งสูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้ ดังภาพประกอบตามแผนภูมิที่ 1 นี้<sup>7</sup>



แผนภูมิที่ 2.1 ความพึงพอใจของบุคคลในหน่วยงาน

<sup>6</sup>ธวัชชัย สันติวงษ์, หลักการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2539), หน้า 14.

<sup>7</sup>ธวัชชัย สันติวงษ์, องค์การและการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2530), หน้า 63-58.

ความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ

ส่วนปัจจัยพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานมีดังต่อไปนี้

1. การให้เกียรติและน้ำหนักในผลงานที่ได้กระทำ
2. เป็นงานที่ทำด้วยความสามารถ
3. การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
4. มีการทำงานเป็นระบบกลุ่มและมีการประสานงานภายในกลุ่มเป็นอย่างดี
5. มีความอิสระในการทำงาน และการวินิจฉัยแก้ปัญหาต่าง ๆ
6. มีความมั่นคงในอาชีพหรืองานที่ทำอยู่
7. มีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ซึ่งได้รับการงาน ซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาค และยุติธรรม
8. ได้รับการยกย่องตามสถานภาพของการทำงาน
9. มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
10. มีอำนาจ และความรับผิดชอบในการทำงานที่ดี

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วยองค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การ ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วยแต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของคนและมีความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกรู้สึกพอใจนั้นสามารถเปลี่ยน ได้ตลอดเวลา ตาม สถานการณ์ หรือตามเวลา<sup>๑</sup>

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้จะมีผล

<sup>๑</sup>ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ, 2535), หน้า 142.



ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจงานมีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่ม คือ ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล กับทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน นอกจากนี้ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (the psychological need school) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) ลิเคิล (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership school) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำ ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort – reward school) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงาน จาการายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ได้แก่กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์
4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management ideology school) ของความพึงใจงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานองค์กรได้แก่ ครอซีเยอร์ และ โกลเดนอร์ (Crozier and Gouldner)
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work content and job design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของงานกลุ่มแนวคิดนี้จากสถาบันทางวิสตอคของมหาวิทยาลัยลอนดอน<sup>9</sup>

<sup>9</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 142.-145

สรุป จากแนวความคิดเบื้องต้นของความพึงพอใจในการทำงานเห็นได้ว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความต้องการอันเป็นปัจจัยที่มีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมากมาย เป็นความคิดหลายแง่หลายมุมมอง ซึ่งตรงกับความคิดอันหลากหลายของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งผู้วิจัยยกมาเพื่อให้มองเห็นภาพและเนื้อหาทุกมุมทุกด้านและสอดคล้องกับเนื้อเรื่อง การวิจัยตามหัวข้อสารนิพนธ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

## 2.4 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

**Locker and Duvi** ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า “เป็นความรู้สึกของผู้ที่มีรับบริการที่สถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปขอรับบริการ ในสถานที่นั้น และได้รับบริการตามความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนซึ่งมีประสบการณ์กับระบบการให้บริการของสถานบริการความรู้สึก

ของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด<sup>10</sup>

**สมยศ นาวิการ** ได้กล่าวถึง “ความพึงพอใจตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอิบใจ เพื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง”<sup>11</sup>

**ก้องเกียรติ เขยชม** ได้รวบรวมผู้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่สำคัญ ดังนี้

**วอล์แมน** ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)”<sup>12</sup>

<sup>10</sup>ประศักดิ์ ตปนียากร, “สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครู”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), หน้า 24.

<sup>11</sup>สมยศ นาวิการ, การพัฒนาองค์การและการจูง, (กรุงเทพมหานคร : รุ่งสยามการพิมพ์, 2521), หน้า 84.

<sup>12</sup>ประพันธ์ ชูพัฒน์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลนาอาน อำเภอเมืองจังหวัดเลย”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), หน้า 13.

วอลเลสไดน์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์”<sup>13</sup>

ทฤษฎีความพึงพอใจกล่าวว่า “ความพึงพอใจของประชาชนถือว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพการให้บริการของสถานที่นั้น ๆ”<sup>14</sup>

พรพรรณ ทรัพย์ไพบุลย์ ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์จัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์อาจจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ”

วิมลสิทธิ์ ทรายางกร ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ เป็นการให้ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความหมายสิ่งแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว, พอใจ-ไม่พอใจ, สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น”<sup>15</sup>

#### 2.4.1 ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการน้อย การโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนที่แตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันที่บุคคลรับรู้หลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ

<sup>13</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 13.

<sup>14</sup> พรพรรณ ทรัพย์ไพบุลย์กิจ, “ปัจจัยด้านบุคคลและความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมของงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข โครงการสาธารณสุขมูลฐานเขตเมือง อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี”, การบริหารสาธารณสุขมูลฐานมหาวิทยาลัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), 2531, , หน้า 14.

<sup>15</sup> ก้องเกียรติ เขยชม, “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในสบันผลิตครู”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2537, หน้า 45-70.

ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังที่ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการก็ตามักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับ บริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการหรือคาดหวังในสิ่งที่ควรได้รับนี้คือ อิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับตามที่คาดหวังเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้ให้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นตามที่คาดหวังอาจจะสูง หรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

#### 2.4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ

1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อมีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ประชาชนต้องการ ในชีวิตประจำวันวิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ประชาชนใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอ บริการเป็นส่วนที่สำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอม หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการ ที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ประชาชนบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความ

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงสถานที่บริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4) การส่งเสริมและบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้รับข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่น กล่าวหาจนถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบาย การบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือ พนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน มักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน ด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เช่น ถูหุ้มที่ว่ใส่ของ กระดาษ จดหมาย ของฉลากสินค้า เป็นต้น

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ประชาชนมีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

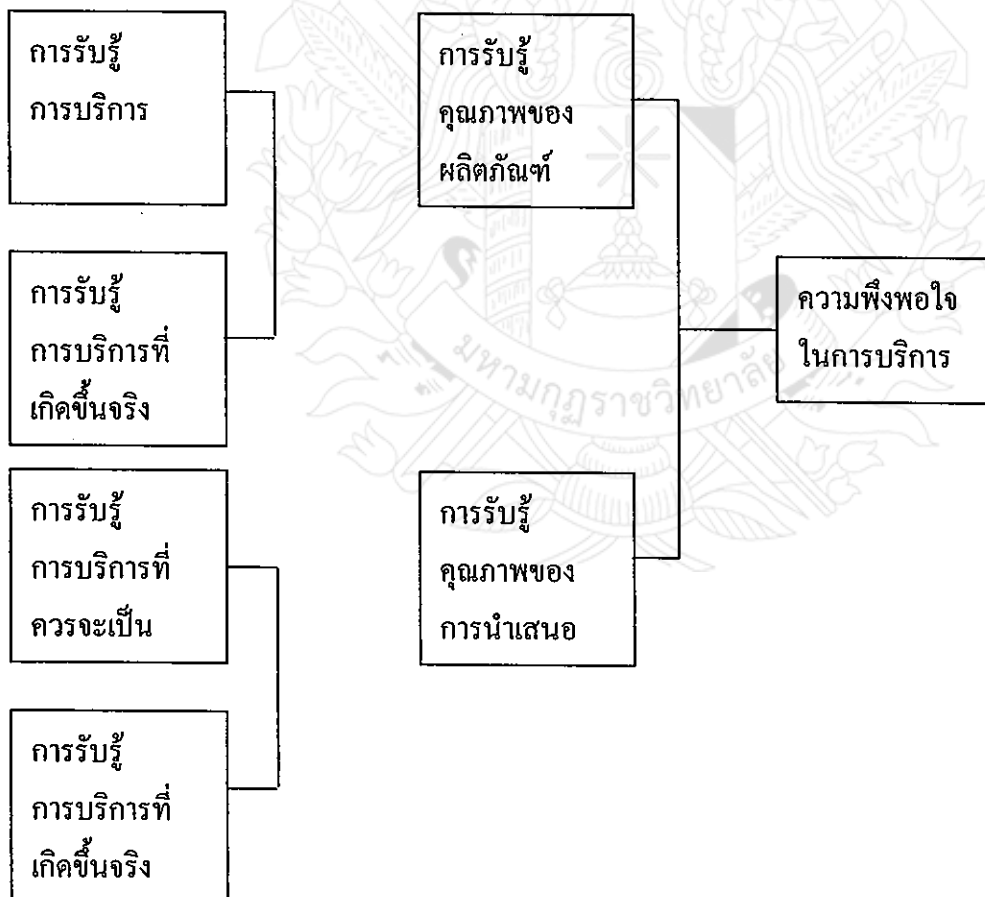
ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นและความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังนั้นได้ตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐาน ในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

### 2.4.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผล ของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควร จะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงจาก การบริการในแต่ละ สถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไป ตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะที่บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอการบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอการบริการในกระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการตาม บทบาทหน้าที่ และปฏิริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความ รับผิดชอบต่องานการบริการ ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการองค์ประกอบ ของความพึงพอใจในการบริการ สามารถแสดงออกได้ ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ตามแผนภูมิ 2 ที่แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอ บริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่รับบริการมีความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ ดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้ ซึ่งผู้วิจัยจะมาเพื่อให้เห็นเนื้อหาทุกมุมทุกด้านและสอดคล้องกับเนื้อหาการวิจัยตามหัวข้อสารนิพนธ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

## 2.5 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการบริหารงาน

เมื่อกล่าวถึง “การบริหาร” แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะคือ

(1) การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น ความหมายนี้เป็นการระบุว่าผู้บริหารไม่ได้ลงมือทำงานด้วยตัวเองแต่ทำงานโดยการสั่งให้คนอื่นทำ

(2) การบริหาร คือ กิจกรรมในการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ตามความหมายนี้การบริหารได้แก่กิจกรรมในการวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ การควบคุมทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรวัสดุให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยดี

(3) การบริหาร คือ กระบวนการทำงานกับคนและวัสดุเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

(4) การบริหาร คือ กระบวนการทำงานกับคน และโดยอาศัยเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง<sup>16</sup>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ กล่าวว่า การบริหารหรือการจัดการ (Management) เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการใช้คนและทรัพยากรเพื่อไปสู่เป้าหมายที่วางไว้การจัดการนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับนโยบายที่วางไว้ โดยคณะกรรมการบริหารขององค์กรด้วยการจัดการเป็นการใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน<sup>17</sup>

<sup>16</sup>เสนาะ ตีเขาว์, หลักการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), หน้า 1.

<sup>17</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารสำนักงานแบบใหม่, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อมรการพิมพ์, 2540), หน้า 14.



เทพ พงษ์พานิช กล่าวว่าการบริหารหมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลปะเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์และการจัดการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>18</sup>

บุญทัน ดอกไธสง ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร คือ การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่หรือไม่มีให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อการตอบสนองความต้องการของบุคคลองค์การหรือประเทศในการจัดการเพื่อผลกำไรของทุกคนในองค์การ “การบริหาร” ส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการบริหารราชการ คำศัพท์ที่ใช้มี 2 ตัว คือ (1) การบริหารที่นิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย (2) การจัดการนิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างไรก็ตาม คำว่า การบริหารกับคำว่าจัดการใช้แทนกันได้ และมีความหมายเหมือนกัน<sup>19</sup>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ กล่าวว่า การบริหาร และการจัดการ (Administration versus management) คือ กิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด<sup>20</sup>

สมยศ นาวิการ ได้อ้างถึงนักวิชาการบริหารบางคน ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า “การบริหาร” คือ กระบวนการของการวางแผนการจ้องค์การตั้งการและการควบคุมทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ<sup>21</sup> และได้ให้ความหมาย การบริหาร คือ การประยุกต์กระบวนการของการวางแผน การจ้องค์การ การตั้งการและการควบคุมกำลังความสามารถของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ ซึ่งการบริหารเป็นงานของหัวหน้าทุกคนที่จะต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นผู้นำของกลุ่มซึ่งจะต้องมีการกิจเป็นผู้นำการจ้องค์การระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ และประสานกิจกรรมหรืองานที่ทำให้สามารถเข้ากันได้เป็นผลงานของส่วนรวม ทั้งนี้ต้องเป็นผู้รับผิดชอบในผลสำเร็จที่จะต้องประกันได้ว่างานขององค์การจะต้องสำเร็จผลบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ในที่สุด<sup>22</sup>

<sup>18</sup>เทพ พงษ์พานิช, การพัฒนาองค์การและการจัดการ, ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร, (เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2545), หน้า 9.

<sup>19</sup>บุญทัน ดอกไธสง, การจัดการองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539), หน้า 1.

<sup>20</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารสำนักงานแบบใหม่, อ่างแล้ว, หน้า 15.

<sup>21</sup>สมยศ นาวิการ, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2543), หน้า 15.

<sup>22</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 18.



ธงชัย ลั่นตวงษ์ ให้ความหมายว่า นักบริหารย่อมหมายถึงบุคคลใดก็ตามที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหรือผู้นำในองค์การ ซึ่งมีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ทั้งนี้โดยวิธีการอาศัยบุคคลอื่นเป็นผู้ทำให้งานเสร็จด้วยดี<sup>23</sup>

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการที่นำเอาปัจจัยหรือเทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กลยุทธ์ให้เกิดผลงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยผู้บริหารเพื่อความสำเร็จขององค์การ

หน้าที่ของการบริหาร (Management function) ได้กำหนดกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพและยึดหลักตามหน้าที่การบริหาร โดยจำแนกไว้เป็น 5 ส่วน คือ POSDC โดยมีรายละเอียด ดังนี้<sup>24</sup>

1. P (Planning) หมายถึง การวางแผน เป็นหน้าที่ของการจัดการอย่างหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การกำหนดเป้าหมายและการกำหนดกลยุทธ์สำหรับการปฏิบัติงานขององค์การในอนาคต และการตัดสินใจในงานรวมทั้งทรัพยากรที่ใช้ประโยชน์ตามความต้องการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

2. O (Organizing) หมายถึง การจัดองค์การ การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ในสำนักงาน กำหนดว่าใครทำอะไรภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไรเป็นการสิ่งแวดล้อมของงานการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ การจัดหาวัสดุและเครื่องจักรที่จำเป็นการจัดรูปแบบสำนักงานการจัดสิ่งแวดล้อมในสำนักงานกำหนดโครงสร้างสำนักงาน

3. S (Staffing) หมายถึง การจัดบุคคลเข้าทำงาน เป็นการสรรหาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

4. D (Directing or command) หมายถึง การอำนวยการหรือการสั่งการเป็นกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาแจ้งผู้ใต้บังคับบัญชาในการควบคุมการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในการวินิจฉัยสั่งการ

5. C (Control) หมายถึง การควบคุมงานเป็นกระบวนการตรวจสอบกิจกรรมเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสามารถบรรลุประสงคตามแผน และมีการแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

สมคิด บางโม ได้กำหนดกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นความสำคัญของโครงสร้าง การแบ่งงานกันทำและนำหลักจิตวิทยามาประกอบด้วย คือ POSDCORB ซึ่งหมายถึงกระบวนการบริหาร 7 ประการ ดังนี้

<sup>23</sup> ธงชัย ลั่นตวงษ์, หลักการจัดการ, อ่างแล้ว, หน้า 2.

<sup>24</sup> ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ, การบริหารสำนักงานแบบใหม่, อ่างแล้ว, หน้า 16

1. P (Planning) หมายถึง การจัดวางโครงการและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า จะต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. O (Organizing) หมายถึง การจัดหน่วยงาน การกำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน การแบ่งงานการจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ ได้มอบหมายงาน และกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

3. S (Staffing) หมายถึง การจัดตัวบุคคล เป็นการบริหารงานด้านบุคคล ได้แก่ การจัดหา อัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีการประเมินผลการทำงานและให้พนักงาน

4. D (directing) หมายถึง การอำนวยการ การตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชาและควบคุมการปฏิบัติงาน

5. Co (coordinating) หมายถึง การประสานงานและประสานกิจกรรมด้าน ต่าง ๆ ของหน่วยงานให้เกิดความร่วมมือ เพื่อดำเนินในสู่เป้าหมายด้วยกัน

6. R (reporting) หมายถึง การรายงานผลปฏิบัติของหน่วยงานให้แก่ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่าก้าวหน้าเพียงใด

7. B (budgeting) หมายถึง การจัดงบประมาณ การจัดหางบประมาณบัญชีการใช้จ่ายเงิน การควบคุม และตรวจสอบด้วยการเงิน

หลักการ POSDCORB ทั้ง 7 ประการช่วยชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารจะต้องทำงานอะไรบ้างมีขั้นตอนและกระบวนการอย่างไร สรุปได้ว่าผู้บริหารอาจจะมีหน้าที่แตกต่างกันไป แต่หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ ทำให้องค์การของตนสามารถดำรงอยู่อย่างมั่นคง และมีความเจริญก้าวหน้าที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ<sup>25</sup>

สรุป การบริหารงานองค์การจะสำเร็จได้ บุคคลในองค์การต้องมีความพึงพอใจในหน้าที่หลาย ๆ ด้านจึงจะประสบความสำเร็จในการบริหารงาน ความพึงพอใจมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกของบุคคลว่า มีความพึงพอใจในต่อสิ่งต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจในส่วนต่าง ๆ ของบุคคลเหล่านั้นเป็นผลมาจากการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ปรารถนาการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นว่าประชาชนมีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริหารงานที่ผ่านมา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ในการบริหารงานด้วย

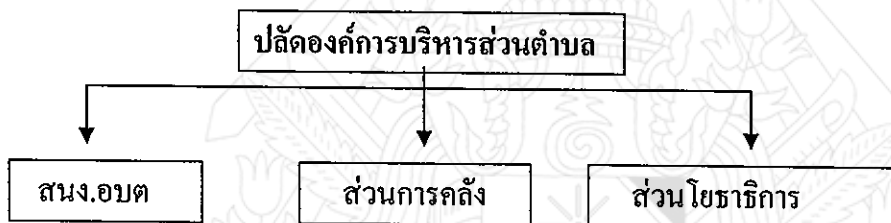
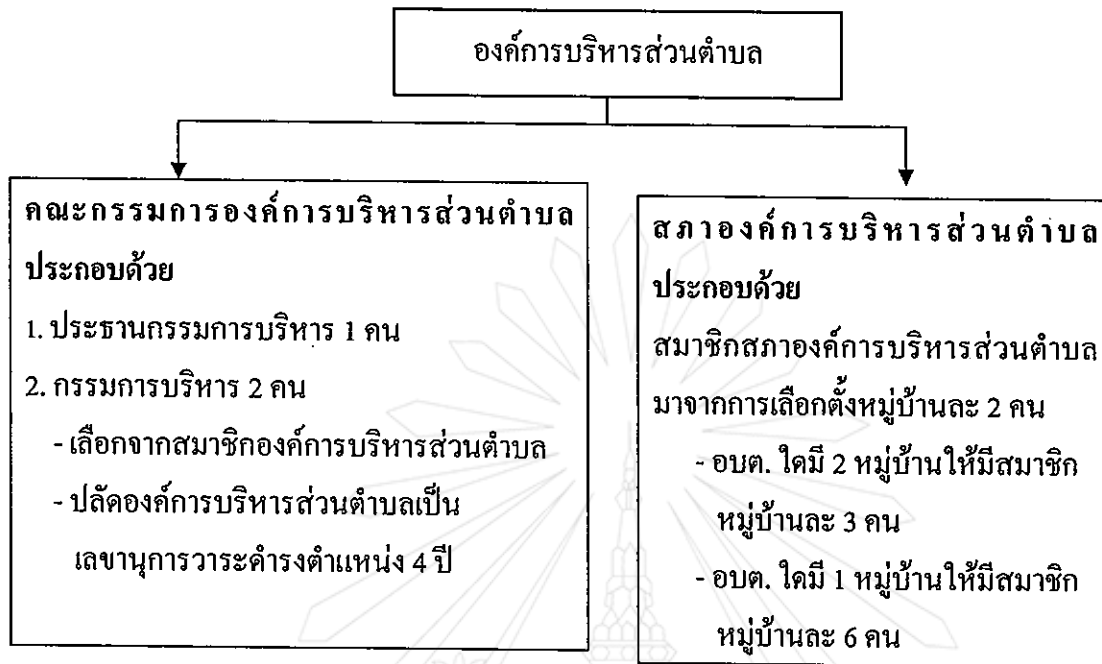
<sup>25</sup> สมคิด บาง โม, หลักการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : อานาการพิมพ์, 2538), หน้า 40.

## 2.6 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านที่เกี่ยวกับขอบเขต โครงสร้างและภาระหน้าที่ของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็น วิธีการที่รัฐบาลใช้อำนาจในการบริหารประเทศวิธีหนึ่ง โดยให้อำนาจในการบริหารงานแก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการบริหารที่สามารถแก้ไขปัญหา และพัฒนาท้องถิ่น ได้ด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่และมีอิสระในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่นนั้นตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 กฎหมายรับรองให้สถานะเป็นเป็นนิติบุคคลมีศักดิ์ และสิทธิเช่นเดียวกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ นอกจากนั้นการกำหนดโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและคณะกรรมการบริหารเป็นฝ่ายบริหารแม้ว่าจะมีสมาชิก 2 ฝ่าย เลือกตั้งโดยตรงส่วนหนึ่ง (หมู่บ้านละ 2 คน) และจากสมาชิกโดยตำแหน่งอีกส่วนหนึ่ง (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล)<sup>26</sup>

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ตำบล มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยมีการแบ่งโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตามแผนภูมิที่ 3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

<sup>26</sup>นิสิต จันทร์สมวงศ์ และปรีชา เรื่องจันทร์, “อบต.กับบทบาทการปกครองในฐานะภูมิภาค ที่ต้องเปลี่ยนไป”, รัฐสภาสาร, (2541) : 3-4.



### ภาพแผนภูมิที่ 2.3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มาตรา 16 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตนเอง (มาตรา 66) มีหน้าที่ต้องทำในเขตและอำนาจจัดทำกิจกรรมในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67, 68) ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
7. คุ้มครองดูแลจัดการ และการบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดิน และทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกชุมชน
8. บำรุงรักษาศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร
10. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง
11. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
12. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
13. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
14. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
15. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
16. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
17. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่ารถ
18. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
19. การท่องเที่ยว
20. การผังเมือง
21. การสาธารณสุข โภชนาและการก่อสร้างอื่น ๆ
22. การสาธารณสุข
23. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
24. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการพัฒนาท้องถิ่น
25. การจำกัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
26. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์และควบคุมการฆ่าสัตว์
27. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร<sup>27</sup>

<sup>27</sup>โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง, อะไร ทำไม อย่างไร อบต. ประชาธิปไตยของประชาชนในชนบท, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลาคม จำกัด, 2544), หน้า 12.

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับ สภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบลองค์การ บริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่ เกี่ยวข้องและกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

#### **สภาองค์การบริหารส่วนตำบล**

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาหมู่บ้านละ 2 คน องค์การบริหารส่วน ตำบลใดมี 1 หมู่บ้านให้มีสมาชิกสภา 6 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้านให้มีสมาชิกได้ หมู่บ้านละ 3 ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการ บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้านให้มีสมาชิกได้หมู่บ้านละ 3 คน ซึ่งมี อำนาจหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการของ องค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับ งบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมควบคุมการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนา ตำบล กฎหมายระเบียบและ ข้อบังคับของทางองค์การ (กระทรวงมหาดไทย)

#### **คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล**

คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยประธานกรรมการบริหาร 1 คน และกรรมการบริหาร 2 คน โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกแล้วเสนอให้ นายอำเภอแต่งตั้ง และให้ปลัดองค์การบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้ ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมควบคุมการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนพัฒนาตำบล กฎหมายระเบียบและ ข้อบังคับของทางองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำ แผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วน ตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้งและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

จากโครงสร้างของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารงานนั้น กฎหมายกำหนดให้มีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วง ไปซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะงานอัน ได้แก่

1. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำ หน้าที่เป็นหัวหน้างาน

2. ส่วนการคลัง โดยมีเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้างาน
3. ส่วนโยธาธิการ โดยมีนายโยธาทำหน้าที่เป็นหัวหน้างาน

สำหรับภาระงานของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพอสรุปได้ดังนี้

1. บริหารงานทั่วไปงานธุรกิจ พิมพ์ดีด
2. งานการเจ้าหน้าที่ สวัสดิการ
3. งานประชุม ตามข้อบังคับตำบล
4. งานนิติการ งานการพาณิชย์
5. งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์
6. งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล
7. งานจัดทำข้อบังคับงบประมาณ ประจำปี
8. งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ

ภาระงานของส่วนการคลัง มีรายละเอียดดังนี้

1. การรับเงิน การจ่ายเงิน การฝากเงิน และการเก็บรักษาเงินตรวจสอบ
2. การหักภาษีเงินได้และการนำส่งภาษี
3. การตัด โอนเงินเดือน
4. การจัดทำบคูล
5. การอนุมัติเบิกจ่าย
6. การจัดทำบัญชี และงานทะเบียนคุมรายได้ รายจ่าย

ภาระงานของส่วนโยธาธิการมีงานดังนี้

1. งานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ
2. การประมาณการค่าใช้จ่ายและตรวจสอบ โครงการ
3. การคุมอาคาร
4. งานก่อสร้าง ซ่อมบำรุงและควบคุม<sup>28</sup>

องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นถือเป็นรากฐานของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้ระบบประชาธิปไตยในการปกครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเสมือนเป็นสถาบันฝึกอบรม

<sup>28</sup>จรัสศักดิ์ สีใจเจริญ, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบ้านโอง จังหวัดลำพูน”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2543, หน้า 28-29.

ประชาชนให้เข้าใจกระบวนการบริหาร ตลอดจนเป็นองค์การที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ดำเนินกิจกรรมทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการตรวจสอบเอกสาร และวรรณคดีที่เกี่ยวข้องว่า องค์การบริหารส่วนตำบล นั้นมีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชนได้เปิด โอกาสให้มีการเรียนรู้ และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการและ แก้ปัญหาด้วยตัวเอง องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การที่มีอิสระในการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ ทุกฝ่ายกำลังให้ความสนใจ ความสำเร็จในการบริหารงานของคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล ครั้ง นี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ประสิทธิภาพด้านการจัดทำแผนการจัดองค์การอำนวยการ การประสานงาน การรายงานผลปฏิบัติงาน การจัดงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งคณะกรรมการ บริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีการวางแผนการบริหารงานองค์การให้สอดคล้องกับความ เจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมท้องถิ่นในชุมชนให้ยั่งยืน

สรุป การบริหารงานองค์การจะสำเร็จได้ บุคคลในองค์การต้องมีความพึงพอใจในหน้าที่ หลาย ๆ ด้านจึงจะประสบความสำเร็จในการบริหารงาน ความพึงพอใจมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่ สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกของบุคคลว่า มีความ พึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจในส่วนต่าง ๆ ของบุคคลเหล่านั้นเป็นผลมา จากการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ปรารถนาการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหาร ส่วนตำบล ก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นว่าประชาชนมีความพึงพอใจ หรือไม่ พึงพอใจในการบริหารงานที่ผ่านมา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วน ตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัด สุรินทร์ ในการบริหารงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การด้านการอำนวยการ ด้านการควบคุม

## 2.7 สภาพพื้นที่ที่ทำการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการในพื้นที่ตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งตั้งอยู่ทาง ทิศตะวันตกเฉียงเหนือของตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ แบ่งการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน มีพื้นที่ประมาณ 31.52 ตารางกิโลเมตร มีประชากรทั้งสิ้น 7,307 คน และมีจำนวนครัวเรือน การที่ตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ถูกเลือกเพื่อดำเนินการวิจัย เนื่องมาจากเหตุผล ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เป็นองค์การบริหารส่วน ตำบลชั้น 5 ซึ่งมีระดับการพัฒนาและดำเนินการ เช่นเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ฉะนั้น



ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในชั้นเดียวกันได้

#### ลักษณะที่ตั้ง

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านโคกเพชร ตำบลตระแสง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ อยู่ทางทิศตะวันตกของตัวอำเภอเมืองสุรินทร์ และห่างจากตัวจังหวัดสุรินทร์ โดยมีระยะห่างจากตัวเมืองสุรินทร์ ประมาณ 15 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 455 กิโลเมตร

#### อาณาเขตติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง เป็น 1 ใน 20 ตำบลของอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง 5 ส่วน คือ ตำบลคอโค ตำบลนาบัว ตำบลเฉนียง ตำบลสวาย และตำบลหนองเต็ง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลคอโค อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลนาบัว และตำบลสวาย อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลคอโค และเฉนียง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

#### ขนาดพื้นที่

มีพื้นที่โดยรวม 31.52 ตารางกิโลเมตร หรือ 19,704 ไร่

สรุปได้ว่า เนื่องจากสภาพพื้นที่และลักษณะทางภูมิศาสตร์ มีอิทธิพลอย่างมากต่อประชาชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งผู้วิจัยมาเพื่อให้มองเห็นภาพหรือมุมมองอย่างแท้จริง เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น<sup>29</sup>

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

<sup>29</sup> องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง, “ฐานข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมืองสุรินทร์”, สุรินทร์ : ม.ป.ป., (อัคราณา).

สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าควรจะปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล คือให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นโดยตำแหน่งให้มาจากการเลือกตั้งโดยเร็ว ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนงาน นโยบายและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชน ได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ยังไม่ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะด้านสาธารณูปโภคและการพัฒนาสิ่งแวดล้อม งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่เพียงพอต่อการพัฒนา คณะกรรมการ องค์การบริหารส่วนตำบลขาดความรู้ความสามารถ ในการบริหารงานทำให้ผลงานออกมา ไม่มีประสิทธิภาพ<sup>30</sup>

นางสาวสุมาลี กลิ่นลอย ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส็น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุเฉลี่ย 47 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว โดยผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาชั้นสูงสุดในระดับประถมศึกษาตอนต้น และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ย 50,902 บาทต่อปี มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4 คน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ฝึกอบรม ซึ่งส่วนน้อยมีประสบการณ์ฝึกอบรม มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรม โดยเฉลี่ย 2 ครั้ง

ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส็น ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส็น ในระดับน้อยทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม<sup>31</sup>

ศูนย์ธุรกิจที่ปรึกษาเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล โลกพระเจดีย์ อำเภอนครศรี จังหวัดนครปฐม” พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ในด้านการให้บริการสำนักงานทั่วไป งานภาษี และงานบริการน้ำประปา

<sup>30</sup>สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2541, 86 หน้า.

<sup>31</sup>นางสาวสุมาลี กลิ่นลอย, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส็น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้) 2547, 70 หน้า.

ร้อยละ 85.84 แต่ต้องเพิ่มความถี่ และประสิทธิผลของการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน ในพื้นที่เพิ่มการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ และลดขั้นตอนและเวลาการให้บริการลง<sup>32</sup>

นายประพันธ์ ชูพัฒนา ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาอน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย”<sup>33</sup> ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในการจับเก็บขยะพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.38
2. ด้านความพอใจต่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.45
3. ด้านความพอใจต่อผลหรือการให้บริการจัดเก็บตามวัน เวลา พบว่าโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.89

จำลองตำรวจประสิทธิ์ บัวเต้า ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน ด้านนิติบัญญัติ, ด้านการบริหารงาน, ด้านการบริการประชาชนและด้าน คุณธรรมจริยธรรม โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการประชาชน ด้านการรักษา ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่ที่สูงสุด รองลงมาคือ เรื่องการพิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชนโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจเกณฑ์เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ติยาภรณ์ อ่อนมั่นคง ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล โศกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า

<sup>32</sup>ศูนย์ธุรกิจที่ปรึกษาเพื่อการพัฒนา, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล โศกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม”, รายงานการวิจัย, (ศูนย์ธุรกิจที่ปรึกษาเพื่อการพัฒนา : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), 2549, 25 หน้า.

<sup>33</sup>ประพันธ์ ชูพัฒนา, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาอน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย”, ธารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 96 หน้า.

1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม แยกเป็นรายด้าน คือ ด้านสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านผู้บริหารและด้านเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อยู่ในระดับมาก

2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

3) ประชาชนส่วนใหญ่ได้เสนอปัญหาที่สำคัญ คือ (1) ที่ทำการ อบต. มีขนาดเล็กและคับแคบ (2) ประชาชนไม่ค่อยได้รับข้อมูลข่าวสาร อบต. และบางคนไม่เข้าใจเรื่องข้อบัญญัติที่สภา อบต. ตราขึ้นมาใช้ในพื้นที่ (3) ไฟฟ้าริมทางชำรุดและได้เสนอแนวแก้ไขที่สำคัญ คือ (1) ควรจัดสรรงบประมาณก่อสร้างที่ทำการ อบต. ใหม่ (2) ให้จัดทำแผ่นพับแจกประชาชนทุกครัวเรือน มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางหอกระจายข่าวทุกหมู่บ้านเป็นประจำและชี้แจงในการประชุมประชาคม ทุกครั้ง (3) อบต. ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง โคมไฟที่ชำรุดให้ใช้งานได้ตามปกติ<sup>34</sup>

สรุปได้ว่า เนื่องจากสภาพพื้นที่และลักษณะทางภูมิศาสตร์ มีอิทธิพลอย่างมากต่อประชาชน อย่างมาก ทำให้ผลการวิจัยแต่ละท่านมีความเหมือนและแตกต่างกันบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยขอมาเพื่อให้มองเห็นสภาพของปัญหาแต่ละพื้นที่ อย่างแท้จริง เพื่อให้ได้เนื้อหาสอดคล้องกับการวิจัยตามหัวข้อสารนิพนธ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมมากที่สุด โดยจากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถสรุปกรอบแนวคิดได้ดังนี้

## 2.9 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีแนวคิด และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจของ จำเนียร ศูนย์ตรง ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า มีความแตกต่างกันออกไป ตามความแปรปรวนของการตอบสนองตามความพึงพอใจ ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะของความพึงพอใจจะแสดงตามความพึงพอใจ ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะของความพึงพอใจจะแสดงออกในรูปของอารมณ์ จากการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ผ่านมา มักจะมีการพิจารณาความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติแรงจูงใจ

<sup>34</sup>ดิยาภรณ์ อ่อนมันคง, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 117 หน้า.

ความคาดหวังการได้รับรางวัลและความสมดุลทางด้านอารมณ์<sup>35</sup> และแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของ โกวิท พงงาม และ ปรีดี โชติช่วง องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ซึ่งหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มาตรา 16 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตนเอง (มาตรา 66) มีหน้าที่ต้องทำในเขตและอำนาจจัดทำกิจกรรมในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67, 68) และแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารทั้ง 3 ด้านนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิด ในการวิจัยดังต่อไปนี้<sup>36</sup>

1) ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การปรับปรุง การส่งเสริม การสนับสนุน การพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมในครัวเรือน ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ การพาณิชย์ ส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน เป็นต้น

2) ด้านสังคมและสาธารณสุข หมายถึง การปรับปรุง การส่งเสริม การสนับสนุน การพัฒนาทางด้านคุณภาพชีวิต ด้านสาธารณสุข ของประชาชนและ โครงการพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าประปา ของตำบล เป็นต้น

3) ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม หมายถึง การปรับปรุง การส่งเสริม การสนับสนุน การพัฒนาทาง ด้านการให้ความรู้ ให้การศึกษา แก่ประชาชนทั้งในและนอกระบบ รวมถึง วิถีชีวิตของประชาชนในเรื่องการธำรงไว้ซึ่งศิลปะ จารีตประเพณีอันดีงาม การเผยแพร่วัฒนธรรม และการส่งเสริมสนับสนุนภูมิปัญญาชาวบ้าน เป็นต้น

<sup>35</sup>จำเนียร ศูนย์ตรง, “ความพึงพอใจของราษฎรที่มีต่อการดำเนินงาน โครงการแก้ไข ปัญหาความยากจน อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้), 2543, หน้า 23.

<sup>36</sup>โกวิท พงงาม และปรีดี โชติช่วง, อะไร ทำไม อย่างไร อบต. ประชาธิปไตยของ ประชาชนในชนบท, อ่างแล้ว, หน้า 10.

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม

## ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้
5. ระยะเวลาที่อาศัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัด  
สุรินทร์

1. ด้านเศรษฐกิจ
2. ด้านสังคมและสาธารณสุข
3. ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม

แผนภูมิที่ 2.4 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษาและเก็บข้อมูลจากประชาชน ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในตำบลตระแสง มีรายละเอียดของแต่ละหัวข้อเรียงลำดับดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 5,223 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชน ผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 5,223 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ของ Taro Yamane ดังนี้

$$N$$

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e คือ ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างซึ่งในงานวิจัยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ (0.05)

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n)} &= \frac{5,223}{1 + 5,223 (0.05)^2} \\ &= 371 \end{aligned}$$

### 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) โดยการหาสัดส่วนของประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ทั้ง 12 หมู่บ้าน จำนวน 5,223 ต่อ 371 โดยใช้สูตรการหาสัดส่วน ดังนี้

$$n = \frac{n \times N}{N}$$

โดย  $n$  = จำนวนตัวอย่างโดยแบ่งตามสัดส่วนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

$N$  = จำนวนประชากรในแต่ละแขวง

$n$  = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

$N$  = จำนวนประชากร

จากการคำนวณดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จึงมีจำนวนดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N )	จำนวนตัวอย่าง(n)
1	ตระแสง	898	64
2	โชคติม	544	39
3	ใหม่	740	52
4	ห้วยาน	304	22
5	อังกรวง	409	29
6	โคกเพชร	374	27
7	ทนาง	379	27
8	ตะโก	342	24



หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร(N) <sub>1</sub>	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(n)
9	รุ่งฤณี	372	26
10	อำปิล	372	26
11	ตาเตาะ	205	15
12	ไพรเวง	284	20
	รวม	5,223	371

3.2.2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Sample Random Sampling) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัย ดำเนินการสุ่มตัวอย่างประชากรที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้าน ไม่เจาะจง โดยกำหนดตามสัดส่วนของจำนวน ประชากร แต่ละหมู่บ้านทั้ง 12 หมู่บ้านตามความสะดวกของผู้วิจัย กล่าวคือ เมื่อพบเห็นประชาชนที่มี สิทธิเลือกตั้งและต้องเป็นประชาชนที่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่งในหมู่บ้าน จะขอความช่วยเหลือให้ กรอกแบบสอบถามทันที

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้าง ขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี และเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ดำเนินงานในภาพรวมของ อบต. โดยที่ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาและ แบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ จำแนก เป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเศรษฐกิจ จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านสังคมและสาธารณสุข โภค จำนวน 11 ข้อ
3. ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำนวน 8 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)<sup>1</sup> จำแนกได้ 5 ระดับ ของระดับความคิดเห็น ดังนี้

<sup>1</sup>ธานีทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ 9, (กรุงเทพมหานคร : บิสดิเนสตาร์แอนคี้ดี, 2551), หน้า 456.

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสังคมศาสตร์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย โดยการหาค่าอัตราภาคชั้น เพื่อจัดระดับช่วงของการหาค่าเฉลี่ย

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ระดับ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
5	ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก
3	ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นน้อย
1	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-Ended) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอมะนัง จังหวัดสุรินทร์

### 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สำหรับการสร้าง และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และศึกษาเอกสาร คู่มือการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2. สร้างเครื่องมือตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานในการศึกษาที่กำหนดไว้แล้วนำไป  
 ปรีกษาขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสม และถูกต้องตาม  
 ข้อเสนอแนะ

3. นำเครื่องมือที่ได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง  
 เชิงเนื้อหา (Content Validity) และหาค่า IOC<sup>2</sup> ข้อใดได้ 0.05 ขึ้นไปถือว่าสามารถนำไปใช้ได้  
 จริงซึ่งผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาประกอบด้วย

- 1) รองศาสตราจารย์สงบ เชื้อทอง อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- 2) รองศาสตราจารย์ศรชัย ท้าวมิตร อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- 3) ดร. ชีรวัฒน์ แสงแก้ว ประธานสาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

- 4) อาจารย์ถนอมศักดิ์ สุภักดิ์ อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- 5) นายพรเพชร สังข์จันทร์ นายกองค์การบริหารตำบลตระแสง

4. นำเครื่องมือมาพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะอีกครั้งหนึ่ง

5. นำเครื่องมือที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่อาศัยอยู่ในเขต  
 องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด

6. นำเครื่องมือที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา  
 (Alpha Coefficient)<sup>3</sup> ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.94

7. นำเครื่องมือ ไปจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล ไว้ดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ทำหนังสือขอความร่วมมือไป  
 ยังองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
 เพื่อแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล

2. จัดทีมงานในพื้นที่ ไปประสานงานและสนับสนุนรับผิดชอบแต่ละ โชน โดยแบ่ง  
 ออกเป็น โชน ๆ ละ 2-3 หมู่บ้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาด จำนวนประชากรแต่ละกลุ่มจัดส่ง

<sup>2</sup>พิสนุ ฟองศรี, วิจัยทางการศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ 4, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พร็อพเพอร์ตี้  
 ดีพรีนจำกัด, 2550), หน้า 109.

<sup>3</sup>บุญเรียง ขจรศิลป์, วิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี เอ็น การพิมพ์,  
 2543), หน้า 20.

แบบสอบถามให้ถึงผู้รับไปตามกลุ่มตัวอย่าง พร้อมดำเนินการรวบรวมและตรวจสอบให้ครบจำนวน 371 ชุด โดยผู้วิจัยประสานงานกับทีมงานทุกชั้นตอน

3. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ต่อไป

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

3.6.1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลระแสง ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6.3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ระยะเวลาที่อาศัยต่างกัน โดยใช้การทดสอบค่าที่ t-test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว F-test (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

3.6.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ที่เป็นคำถามปลายเปิดโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency)

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.7.1 สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) จะใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage)<sup>4</sup>

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean)<sup>5</sup>

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3. หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)<sup>6</sup>

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$  = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$  = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดยกกำลังสอง

N = แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

3.7.2 สถิติเชิงอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

<sup>4</sup>นิภา เมธาวีชัย, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543), หน้า 128.

<sup>5</sup>สังศรี ชมพวงษ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547), หน้า 55.

<sup>6</sup>ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540), หน้า 53.

1. การทดสอบสมมติฐาน (t-test)<sup>7</sup>

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ  $t$  = ค่าที-เทสท์ (t-test)

$\bar{X}_1$  = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$  = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 2

$S_1^2$  = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1

$S_2^2$  = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 2

$n_1$  = ค่าจำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1

$n_2$  = ค่าจำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 2

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)<sup>8</sup>

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

$F$  = อัตราส่วนของความแปรปรวน

$MS_b$  = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

<sup>7</sup>นิภา เมธาวีชัย, วิทยาการวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 238.

<sup>8</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 110.

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลของการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ 3 ประการ คือ

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบล

3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนคือ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) โดยการหาสัดส่วนของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Simple Random Sampling) แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ สำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (F-distribution)
d.f.	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
S.S.	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ตำบลตระแสง อำเภอ เมือง จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีคุณลักษณะข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อาศัย ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกเป็นรายด้าน ประกอบไปด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยใช้สถิติ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่องเพศ และ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่อง



อายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อาศัย ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย



#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในตำบลระแสง ซึ่งมีข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อาศัย ใช้การวิเคราะห์ หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	111	29.92
เพศหญิง	260	70.08
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ 260 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.08 และเป็นเพศชาย จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.92

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
30 ปีลงมา	54	15.32
30- 40 ปี	85	22.31
41 - 50 ปี	86	23.05
51 ปีขึ้นไป	146	39.32
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมี จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.32 รองลงมา มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.05 และอายุต่ำกว่า 30-40 ปี มีจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.31 น้อยที่สุด อายุ 30 ปีลงมา 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.32

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	268	72.20
มัธยม/ปวช./ปวส.	93	25.10
ปริญญาตรี	10	2.70
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 268 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.20 รองลงมามีระดับการศึกษา มัธยม/ปวช./ปวส. จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.10 และน้อยที่สุด ระดับปริญญาตรี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.70

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	216	58.27
3,000 - 6,000 บาท	118	31.80
6,001 - 9,000 บาท	24	6.52
9,001-12,000 บาท	10	2.60
สูงกว่า 12,000 บาท	3	0.81
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีจำนวน 216 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.27 รองลงมามีรายได้ 3,000-6,000 บาท จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.80 และระหว่างรายได้ 6,001-9,000 บาท มีจำนวน 24 รายคิดเป็นร้อยละ 6.52 น้อยรายได้ 9,001-12,000 บาท มี 10 รายคิดเป็นร้อยละ 2.60 รายได้สูงกว่า 12,000 บาท มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.81

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัย

ระยะเวลาที่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	21	5.64
10 – 21 ปี	41	11.14
22 ปีขึ้นไป	309	83.22
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่อาศัย 22 ปีขึ้นไปมีจำนวน 309 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.22 รองลงมา ระหว่าง 10-21 ปี มีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.14 และ น้อยที่สุดไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.64

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและสาธารณสุข โภค ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปრაกฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1 ด้านเศรษฐกิจ	2.63	0.71	ปานกลาง
2 ด้านสังคมและสาธารณสุข โภค	2.74	0.55	ปานกลาง
3 ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม	2.65	0.65	ปานกลาง
รวม	2.67	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่ามากที่สุดไปหาค่าน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ

ด้านเศรษฐกิจ	( $\bar{X}$ )	S.D.	แปลผล
1. การส่งเสริมการรวมกลุ่มเพื่อฝึกอาชีพ	2.70	.81	ปานกลาง
2. การประกอบอาชีพเสริมอย่างต่อเนื่อง	2.57	.81	น้อย
3. สนับสนุนการนำทรัพยากรในชุมชนมาใช้ประโยชน์อย่างประหยัดและคุ้มค่าเพื่อส่งเสริมการผลิต ผลิตภัณฑ์	2.73	1.76	ปานกลาง
4. ช่วยเหลือข้อมูลข่าวสารทางวิชาการ ด้านอาชีพเสริม ต่าง ๆ	2.69	.83	ปานกลาง
5. สนับสนุนด้านงบประมาณ เพื่อดำเนิน โครงการต่าง ๆ เช่น อาชีพเสริมเพิ่มรายได้	2.70	.85	ปานกลาง
6. ส่งเสริมหา ตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่น	2.53	.84	น้อย
7. ส่งเสริมภูมิปัญญาชาวบ้านเพื่อการสร้างอาชีพในท้องถิ่น	2.61	.83	ปานกลาง
8. มีการส่งเสริมอุตสาหกรรมในครัวเรือน	2.58	.91	น้อย
รวม	2.63	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ในด้านเศรษฐกิจ โดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ สนับสนุนการนำทรัพยากรในชุมชนมาใช้ประโยชน์อย่างประหยัดและคุ้มค่าเพื่อส่งเสริมการผลิต ผลิตภัณฑ์รองลงมา ได้แก่การส่งเสริมการรวมกลุ่มเพื่อฝึกอาชีพและน้อยที่สุด การประกอบอาชีพเสริมอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค

ด้านสังคมและสาธารณูปโภค	( $\bar{X}$ )	S.D.	แปลผล
9. ให้ความสนใจในการปรับปรุงแหล่งชุมชนที่เสื่อมโทรม	2.67	.72	ปานกลาง
10. สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น	2.64	.74	ปานกลาง
11. ให้ความสนใจเกี่ยวกับสุขภาพของชาวบ้านในท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ	2.67	.72	ปานกลาง
12. การแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับสาธารณสุขมูลฐาน	2.72	.79	ปานกลาง
13. การพัฒนาด้านสังคมของชุมชน	2.68	.82	ปานกลาง
14. งานด้านกิจกรรมของเด็กและเยาวชนเพื่อด้านภัยยาเสพติดสม่ำเสมอ	2.80	.92	ปานกลาง
15. งานบำรุงรักษาคุณภาพของระบบประปาไฟฟ้า ถนนหรือโทรศัพท์อย่างต่อเนื่อง	2.67	.82	ปานกลาง
16. การจัดโครงการเพื่อดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและเด็กก่อนวัยเรียนเป็นพิเศษ	3.25	1.35	ปานกลาง
17. ส่งเสริม สนับสนุนด้าน อุปกรณ์และการกีฬา	3.18	.97	ปานกลาง
18. สนับสนุนสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	2.41	.82	น้อย
19. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเรื่องไฟฟ้า, ประปา, ถนน และโทรศัพท์ให้กับทุกหมู่บ้าน	2.56	.82	น้อย
รวม	2.75	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ในด้านสังคมและสาธารณูปโภคโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายชื่อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การจัดโครงการเพื่อดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและเด็กก่อนวัยเรียน รองลงมาได้แก่ ส่งเสริม สนับสนุนด้าน อุปกรณ์และการกีฬา และน้อยที่สุดได้แก่ สนับสนุนสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนมีการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม

ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม	( $\bar{X}$ )	S.D.	แปลผล
20. การให้ความสำคัญกับการศึกษาในชุมชน เช่น การรณรงค์เข้าศึกษาต่อทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียน	2.73	.75	ปานกลาง
21. สนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่นเห็น ถึงประโยชน์และความสำคัญของการศึกษา	2.65	.79	ปานกลาง
22. สนับสนุนจัดสรรอุปกรณ์การศึกษาให้แก่โรงเรียนที่ขาดแคลนอย่างเหมาะสม	2.63	.77	ปานกลาง
23. ช่วยทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่ยากจนและเรียนเก่งอย่างเหมาะสม	2.67	.83	ปานกลาง
24. สนับสนุนกิจกรรมและการเล่นพื้นบ้านเพื่ออนุรักษ์และสืบถอดประเพณีของท้องถิ่น	2.62	.83	ปานกลาง
25. ช่วยกิจกรรมของเยาวชนในด้านการเผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่นและดนตรีพื้นบ้าน	2.62	.86	ปานกลาง
26. ส่งเสริมและสนับสนุนภูมิปัญญาชาวบ้านให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย	2.66	.86	ปานกลาง
27. การส่งเสริมศิลปะ ประเพณีในท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป	2.64	.93	ปานกลาง
รวม	2.65	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่การให้ความสำคัญกับการศึกษาในชุมชน เช่น การรณรงค์ เข้าศึกษาต่อทั้งใน โรงเรียนและนอก โรงเรียน รองลงมา ได้แก่ ช่วยทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่ยากจนและเรียนเก่งอย่างเหมาะสมและน้อยที่สุด ได้แก่ ช่วยกิจกรรมของเยาวชนในด้านการเผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่นและดนตรีพื้นบ้าน .

### ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตระแสง

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่องเพศ และ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา รายได้ระยะเวลาที่อาศัย ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเปรียบเทียบ โดยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง แตกต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ใช้สถิติ t-test คือ กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม มีความเป็นอิสระต่อกัน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะเป็นไปตามสมมติฐานต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 และนำเสนอในรูปตารางประกอบกรบรรยาย ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เพศชาย	111	2.55	.64	น้อย
เพศหญิง	260	2.67	.74	ปานกลาง
รวม	371	2.61	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประชาชนที่มี เพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
เพศชาย	111	2.55	0.64	1.47	0.14
เพศหญิง	260	2.67	0.74		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่าง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เพศชาย	111	3.23	.74	ปานกลางมาก
เพศหญิง	260	3.41	.64	
รวม	371	3.32	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามเพศอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
เพศชาย	111	3.23	.74	2.23	.02*
เพศหญิง	260	3.41	.64		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามเพศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เพศชาย	111	2.55	0.65	น้อย
เพศหญิง	260	2.68	0.65	ปานกลาง
รวม	371	2.62	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15 แสดงผลของการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
เพศชาย	111	2.55	.65	1.73	.08
เพศหญิง	260	2.68	.65		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เพศชาย	111	2.58	0.60	น้อย
เพศหญิง	260	2.71	0.61	ปานกลาง
รวม	371	2.64	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
เพศชาย	111	2.55	0.60	1.80	.08
เพศหญิง	260	2.68	0.61		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4. 17 พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มี อายุ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง ใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นถ้าเป็นไปตามสมมติฐานต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
น้อยกว่า 30 ปี	54	2.75	0.72	ปานกลาง
30 - 40 ปี	85	2.68	0.82	ปานกลาง
41 - 50 ปี	86	2.70	0.61	ปานกลาง
51 ปีขึ้นไป	146	2.53	0.69	น้อย
รวม	371	2.66	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุอยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.89	3	.96	1.89	.13
ภายในกลุ่ม	187.40	368	.51		
รวม	190.30	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ด้านเศรษฐกิจจำแนกตามอายุไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณสุขปโภคจำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
น้อยกว่า 30 ปี	54	3.53	.72	ปานกลาง
30 - 40 ปี	85	3.44	.66	ปานกลาง
41 - 50 ปี	86	3.43	.74	ปานกลาง
51 ปีขึ้นไป	146	3.19	.59	ปานกลาง
รวม	371	3.39	.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณสุขโลกจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.78	3	2.26	5.06	.002*
ภายในกลุ่ม	163.71	368	.44		
รวม	170.49	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณสุขโลกจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เซฟเฟ่ (Scheffé)

อายุ (ปี)		น้อยกว่า 30	30- 40	41 - 50	51 ปีขึ้นไป
	( $\bar{X}$ )	3.53	3.44	3.43	3.19
น้อยกว่า 30 ปี	3.53	-	0.09	0.10	0.34*
30- 40 ปี	3.44		-	0.01	0.25
41 - 50 ปี	3.43			-	0.23
51 ปีขึ้นไป	3.19				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณสุขโลก จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ กลุ่มอายุต่างๆมีความพึงพอใจในด้านสังคมและสาธารณสุขโลก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน

1 คู่ได้แก่กลุ่ม ที่มีอายุน้อย 30 ปี มีความพึงพอใจด้านสังคมและสาธารณูปโภค มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
น้อยกว่า 30 ปี	54	2.74	.64	ปานกลาง
30 - 40 ปี	85	2.75	.58	ปานกลาง
41 - 50 ปี	86	2.67	.62	ปานกลาง
51 ปีขึ้นไป	146	2.53	.48	ปานกลาง
รวม	371	2.67	.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามอายุอยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรมจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.20	3	1.10	2.59	.05
ภายในกลุ่ม	117.75	367	.42		
รวม	119.95	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอ เมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
น้อยกว่า 30 ปี	54	2.68	.65	ปานกลาง
30 - 40 ปี	85	2.63	.65	ปานกลาง
41 - 50 ปี	86	2.62	.61	ปานกลาง
51 ปีขึ้นไป	146	2.45	.55	น้อย
รวม	371	2.59	.51	น้อย

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามอายุอยู่ใน ระดับน้อย

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.21	3	1.07	3.08	0.07
ภายในกลุ่ม	138.24	367	0.77		
รวม	141.45	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี อายุ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามอายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05



สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงแตกต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 ใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นถ้าเป็นไปตามสมมติฐานต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	268	2.54	.66	น้อย
มัธยม/ปวช./ปวส.	93	2.96	.78	ปานกลาง
ปริญญา	10	2.08	.52	น้อย
รวม	371	2.52	0.65	น้อย

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามระดับการศึกษาอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	15.42	2	7.71	16	0.00*
ภายในกลุ่ม	147.87	369	0.47		
รวม	190.30	371			

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช./ปวส.	ปริญญา
	( $\bar{X}$ )	2.54	2.96	2.08
ประถมศึกษา	2.54	-	0.45*	0.45
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	2.96		-	0.88*
ปริญญา	2.08			-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มี ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่ มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาสูงกว่าระดับปริญญา

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	269	2.66	0.50	ปานกลาง
มัธยม/ปวช./ปวส.	92	3.02	0.60	ปานกลาง
ปริญญาตรี	10	2.42	0.46	น้อย
รวม	371	2.70	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามระดับการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	10.08	3	5.04	17.84	0.00*
ภายในกลุ่ม	104.04	368	0.28		
รวม	114.13	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสังคมและสาธารณูปโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe)

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา /ปวช./ปวส	ปริญญา
	( $\bar{X}$ )	2.66	3.02	2.42
ประถมศึกษา	2.66	-	0.36*	2.23
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	3.02		-	0.60*
ปริญญา	2.42			-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่กลุ่ม ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจสูง ระดับประถมศึกษา และสูงกว่าระดับปริญญา

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	269	2.53	.53	น้อย
มัธยม/ปวช./ปวส.	92	3.00	.59	ปานกลาง
ปริญญา	10	2.43	.42	น้อย
รวม	371	2.65	.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	15.64	2	7.82	19.94	.00*
ภายในกลุ่ม	144.29	369	.39		
รวม	159.95	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษา และ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เซฟเฟ่ (Scheffe)

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยม/ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี
	( $\bar{X}$ )	2.53	2.00	2.43
ประถมศึกษา	2.53	-	0.47*	0.09
มัธยม/ปวช./ปวส.	2.00		-	0.56*
ปริญญาตรี	2.43			-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่คู่ระดับ มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.มีความพึงพอใจ มากกว่าประถมศึกษาและระดับปริญญาตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	268	2.48	0.56	น้อย
มัธยม/ปวช./ปวส.	93	2.86	0.66	ปานกลาง
ปริญญา	10	2.21	0.47	น้อย
รวม	371	2.51	0.61	น้อย

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษาอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมทั้ง 3 ด้านจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	16.64	2	5.82	16.53	.00*
ภายในกลุ่ม	129.82	369	0.35		
รวม	119.95	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมทั้ง 3 ด้านจำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยม/ปวช./ปวส.	ปริญญา
	( $\bar{X}$ )	2.48	2.86	2.21
ประถมศึกษา	2.48	-	0.38*	0.26
มัธยม/ปวช./ปวส.	2.86		-	0.64*
ปริญญา	2.21			-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. มีความพึงพอใจ มากกว่าระดับประถมศึกษา และมัธยม/ปวช./ปวส. มีความพึงพอใจมากกว่า ระดับปริญญา

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มี รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงแตกต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 4 ใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น ถ้าเป็นไปตามสมมติฐานต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 3,000 บาท	216	2.59	.69	น้อย
3,000-6,000 บาท	118	2.55	.62	น้อย
6,001-9,000 บาท	24	3.18	.84	ปานกลาง
9,001-12,000 บาท	10	3.20	.71	ปานกลาง
สูงกว่า 12,000 บาท	3	3.29	1.82	ปานกลาง
รวม	371	2.96	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.39 พบว่าประชาชนที่มี รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามขนาดของรายได้อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามของรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	12.90	4	3.22	6.65	.00*
ภายในกลุ่ม	177.39	367	.48		
รวม	190.30	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.41



ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

รายได้ (บาท)		3,000 บาท	3,000- 6,000 บาท	6,001- 9,000 บาท	9,001- 12,000 บาท	12,000 บาท
	(X)	2.59	2.55	3.18	3.20	3.29
3,000 บาท	2.59	-	0.04	0.59*	0.60	0.69
3,000-6,000 บาท	2.55		-	0.63*	0.64	0.74
6,001-9,000 บาท	3.18			-	0.01	0.10
9,001-12,000 บาท	3.20				-	0.09
สูงกว่า 12,000 บาท	3.29					-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ ที่มีรายได้ ต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่มีรายได้ตั้งแต่ 6,001-9,000 บาท มีความแตกต่างมากกว่า คู่ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท และ 3,000-6,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 3,000 บาท	216	2.72	0.53	ปานกลาง
3,000-6,000 บาท	118	2.66	0.52	ปานกลาง
6,001-9,000 บาท	24	3.09	0.56	ปานกลาง
9,001-12,000 บาท	10	3.09	0.56	ปานกลาง
สูงกว่า 12,000 บาท	3	3.05	1.37	ปานกลาง
รวม	371	2.92	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.42 พบว่าประชาชนที่มี รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามรายได้ที่อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภคจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7.62	4	1.90	6.55	.00*
ภายในกลุ่ม	106.50	367	.29		
รวม	114.13	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ทางด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffé)

รายได้ (บาท)		3,000 บาท	3,000- 6,000 บาท	6,001- 9,000 บาท	9,001- 12,000 บาท	12,000 บาท
	(X)	2.72	2.66	3.09	3.05	3.72
3,000 บาท	2.72	-	0.05	0.37*	0.32	0.00*
3,000-6,000 บาท	2.66		-	-	0.38	1.05*
6,001-9,000 บาท	3.09			-	-	0.62
9,001-12,000 บาท	3.05				-	0.67
สูงกว่า 12,000 บาท	3.72					-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่มีรายได้ตั้งแต่ 12,000 บาทขึ้นไป มีความแตกต่างมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท และ 3,000-6,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 6,001-9,000 บาทมีความแตกต่างมากกว่า 3,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 3,000 บาท	216	2.25	.58	น้อย
3,000 - 6,000 บาท	118	2.60	.50	น้อย
6,001- 9000 บาท	24	3.10	.51	ปานกลาง
9,001-12,000 บาท	10	3.12	.42	ปานกลาง
สูงกว่า12,000 บาท	3	3.33	1.27	ปานกลาง
รวม	371	2.88	.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชนที่มี รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	9.68	4	2.42	5.89	.00*
ภายในกลุ่ม	150.25	367	.41		
รวม	159.95	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี รายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ด้านการศึกษา และวัฒนธรรมจำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffé)

รายได้ (บาท)	(X)	3,000 บาท	3,000- 6,000 บาท	6,001- 9,000 บาท	9,001- 12,000 บาท	12,000 บาท
	(X)	2.25	2.60	3.10	3.12	3.33
3,000 บาท	2.25	-	0.34	0.51*	0.86	1.07
3,000-6,000 บาท	2.60		-	0.50*	0.51	0.72
6,001-9,000 บาท	3.10			-	0.01	0.20
9,001-12,000 บาท	3.12				-	0.20
สูงกว่า 12,000 บาท	3.33					-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ที่มีรายได้ ต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่มีรายได้ตั้งแต่ 6,001-9,000 บาท มีความแตกต่างมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท และผู้ที่มีราย 3,000-6,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์โดยรวมทั้ง 3 ด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 3,000 บาท	216	2.53	0.60	น้อย
3,000-6,000 บาท	118	2.51	0.55	น้อย
6,001-9,000 บาท	24	2.98	0.64	ปานกลาง
9,001-12,000 บาท	10	2.98	.057	ปานกลาง
สูงกว่า 12,000 บาท	3	3.31	1.49	ปานกลาง
รวม	371	2.86	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมทั้ง 3 ด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.59	4	2.22	6.14	0.00*
ภายในกลุ่ม	132.56	367	.36		
รวม	137.16	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ เซฟเฟ้ (Scheffe) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 แสดงผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์โดยรวมทั้ง 3 ด้านจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe)

รายได้ (บาท)		3,000 บาท	3,000- 6,000 บาท	6,001- 9,000 บาท	9,001- 12,000 บาท	12,000 บาท
	( X)	2.53	2.51	2.98	2.98	3.31
3,000 บาท	2.53	-	0.01	0.45*	0.45	0.78
3,000-6,000 บาท	2.51		-	0.48*	0.47	0.79
6,001-9,000 บาท	2.98			-	0.00	0.32
9,001-12,000 บาท	2.98				-	0.34
สูงกว่า 12,000 บาท	3.31					-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่คู่ ที่มีรายได้ตั้งแต่ 6,001-9,000 บาท มีความแตกต่างมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท และผู้มีราย 3,000-6,000 บาท ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มี ระยะเวลา อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงแตกต่างกัน

ในการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 5 ใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น ถ้าเป็นไปตามสมมติฐานต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามระยะเวลาที่ประชาชนอาศัยอยู่

ระยะเวลาที่อาศัย	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 10 ปี	21	2.36	.49	น้อย
10 – 21 ปี	41	2.73	.68	ปานกลาง
22 ขึ้นไป	309	2.64	.73	ปานกลาง
รวม	371	2.57	.63	น้อย

จากตารางที่ 4.51 พบว่าประชาชนที่มีระยะเวลา อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.91	2	.95	1.87	0.15
ภายในกลุ่ม	188.38	369	.51		
รวม	260.55	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.52 พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระยะเวลา อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัย

ระยะเวลาที่อาศัย	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 10 ปี	21	2.49	.41	น้อย
10 ปี – 21 ปี	41	2.79	.62	ปานกลาง
22 ปี ขึ้นไป	309	2.75	.55	ปานกลาง
รวม	371	2.67	.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาอยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภคจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัย อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภคจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.44	2	.72	2.36	.09
ภายในกลุ่ม	112.68	369	.30		
รวม	114.13	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระยะเวลาอยู่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจมีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ทางด้านสังคมและสาธารณูปโภค ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัย

ระยะเวลาที่อาศัย	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 10 ปี	21	2.48	.41	น้อย
10 ปี – 21 ปี	41	2.75	.67	ปานกลาง
22 ปี ขึ้นไป	309	2.64	.56	ปานกลาง
รวม	371	2.62	.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลา อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัย อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.56 แสดงผลการเปรียบเทียบความระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.00	2	.50	1.16	.31
ภายในกลุ่ม	159.93	369	.43		
รวม	159.93	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 พบว่าประชาชนที่มี ระยะเวลาอยู่อาศัย แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรมโดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัย

ระยะเวลาที่อาศัย	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 10 ปี	21	2.34	0.44	น้อย
10 ปี – 21 ปี	41	2.64	0.66	ปานกลาง
22 ปี ขึ้นไป	309	2.57	0.61	น้อย
รวม	371	2.51	.569	น้อย

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ประชาชนที่มี ระยะเวลาอยู่อาศัย แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ รวมอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.91	2	0.95	1.87	0.15
ภายในกลุ่ม	118.38	369	0.51		
รวม	119.95	371			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ระยะเวลาอยู่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยไม่มีความแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อ การดำเนินงาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ทั้ง 3 ด้าน

ผู้วิจัย ได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามนำเสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบบรรยาย ดังปรากฏใน ตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.59 แสดงความถี่ปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านเศรษฐกิจ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
<p>ปัญหาการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ และ โครงการต่าง ๆ ไปไม่ถึงทุกหมู่บ้าน แต่ จะกระจุกอยู่บางกลุ่มและขาดการส่งเสริม เพิ่มรายได้ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขาดตลาดรองรับสินค้าเกษตรฯ</li> <li>- ประชาชนตกงานทำให้มีการอพยพบ่อย และคืนรนไปหางานทำ</li> <li>- ขาดการส่งเสริมอาชีพในชุมชน</li> <li>- งบประมาณไม่กระจายและกระจุก</li> <li>- ไม่มีแผนการส่งเสริมชุมชน</li> <li>- ขาดการจัดแหล่งน้ำเพิ่มผลผลิตทางเกษตร และใช้ในการอุตสาหกรรม</li> </ul>	84	<p>ควรมีโครงการต่าง ๆ เข้าทุก หมู่บ้านให้ทั่วถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อบรมชาวบ้าน เพื่อเพิ่มพูน ความรู้และเพิ่มรายได้</li> <li>- ส่งเสริมอาชีพเสริม</li> <li>- ส่งเสริมภูมิปัญญา</li> <li>- จัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึง</li> <li>- หาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง และเปิดน้ำชลประทาน ให้ สม่่าเสมอ</li> <li>- ส่งเสริมการรวมกลุ่มใน ชุมชน</li> <li>- ส่งเสริมร้านค้าชุมชน</li> <li>- จัดหาที่ทำกิน</li> <li>- หาผู้เชี่ยวชาญช่วยฝึกอาชีพ ให้ทั่วถึง</li> </ul>	85
รวม	84	รวม	85

จากตารางที่ 4.59 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะปัญหาจาก การดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ทางด้านเศรษฐกิจในภาพรวมมี

จำนวนความถี่ 169 โดยแยกประเด็นทางด้านปัญหาที่มีความถี่ 84 แนวทางแก้ไขมีความถี่ 85 จากจำนวนผู้มีสิทธิ์ตอบแบบสอบถาม 371 คน ผลจากข้อเสนอแนะสรุปความสำคัญได้ดังนี้

สำหรับปัญหาที่พบ ปัญหาการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ และโครงการต่าง ๆ ไปไม่ถึงถึงทุกหมู่บ้าน แต่จะกระจุกอยู่บางกลุ่ม และขาดการส่งเสริมเพิ่มรายได้ เช่น ขาดตลาดรองรับสินค้าเกษตรฯ ประชาชนตกงานทำให้มีการอพยพย้ายและคืนรนไปหางานทำ ขาดการส่งเสริมอาชีพในชุมชนงบประมาณไม่กระจายและกระจุกตัว ไม่มีแผนการส่งเสริมชุมชน ไม่มีที่ทำกิน และไม่มีวัดอุทิศบิณฑบาตมากกว่ารายได้ สินค้าอุปโภคบริโภคราคาสูง ขาดการจัดแหล่งน้ำเพิ่มผลผลิตทางเกษตร และใช้ในการอุตสาหกรรมมีความถี่โดยรวม 84

ส่วนแนวทางแก้ไข ควรมีโครงการต่าง ๆ เข้าทุกหมู่บ้านให้ทั่วถึง อบรมชาวบ้าน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มรายได้ ส่งเสริมอาชีพเสริม ส่งเสริมภูมิปัญญา จัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึง หาแหล่งน้ำและขุดลอกคลองและเปิดน้ำชลประทานให้สม่ำเสมอ ส่งเสริมการรวมกลุ่มในชุมชน ส่งเสริมร้านค้าชุมชน จัดหาที่ทำกิน หาผู้เชี่ยวชาญช่วยฝึกอาชีพให้ทั่วถึงมีความถี่โดยรวม 85

ตารางที่ 4.60 แสดงความถี่ปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลระแงง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
<p>ระบบถนน ไฟฟ้า และประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตที่ใช้ ชำรุดและมีไม่ทั่วถึง สังคมมีจิตใจเสื่อม เกิดความแตกแยก เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เด็ก ๆ ดึกเกมส์ วัยรุ่นดื่มสุรา วัลกลางคน ดิดการพนัน วัลรุ่นยกพวกตีกัน</li> <li>- บุคลากรประจำ อบต. ขาดการประสานงานกับชาวบ้าน และไม่เลยเข้าไปสนใจดูแลชุมชน</li> <li>- ประชาชนมีหนี้สินมาก</li> <li>- ระบบสุขภาพอนามัยประชาชน</li> <li>- ขาดการสนับสนุนการเล่นกีฬา</li> <li>- ขาดการประชาสัมพันธ์</li> <li>- ผลกระทบจากการเมือง</li> <li>- ไม่มีกิจกรรมและพัฒนาคน</li> <li>- ขาดแคลนน้ำดื่มน้ำใช้</li> </ul>	86	<p>ควรมีแผนและโครงการต่าง ๆ พัฒนาไปให้ ทุกหมู่บ้าน เช่น น้ำประปา ถนน โทรศัพท์ ซ่อมและสร้างแหล่งน้ำขนาดใหญ่ เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหลักสูตรอบรม</li> <li>- ขุดลอกคลอง</li> <li>- สนับสนุนอุปกรณ์ด้านการศึกษา</li> <li>- สร้างจิตสำนึกในชุมชนไม่ให้มีการแบ่งแยกยอมรับความแตกต่างทางความคิด</li> </ul>	73

<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขาดแคลนน้ำดิบ</li> <li>- ในฤดูแล้งไม่มีน้ำใช้และคนไม่มีงานทำ</li> <li>- ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดสรรงบประมาณ</li> <li>สนับสนุนผู้ยากไร้</li> <li>- ให้รางวัลหมู่บ้านดีเด่น</li> <li>- ส่งเสริมประชาธิปไตย</li> </ul>	
<b>รวม</b>	<b>86</b>	<b>รวม</b>	<b>73</b>

จากตารางที่ 4.60 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะปัญหาจาก การดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ทางด้านสังคมและสาธารณสุขปกศใน ภาพรวม มีจำนวนความถี่ 159 โดยแยกประเด็นทางด้านปัญหามีความถี่ 86 และ แนวทางแก้ไขมี ความถี่ 73 จากผู้มีสิทธิตอบแบบสอบถาม 371 คน ผลจากข้อเสนอแนะสรุปความสำคัญได้ดังนี้

สำหรับปัญหาที่พบ ระบบถนน ไฟฟ้า และ ประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตที่ใช้ ชำรุดและมี ไม่ทั่วถึง สังคมมีจิตใจเสื่อม เกิดความแตกแยก เป็นต้น เด็ก ๆ หมกมุ่นอยู่กับการเล่นเกมส์ วัยรุ่นดื่มสุรา วัลกลางคนติดการพนัน วัลรุ่นยกพวกตีกัน และบุคลากรประจำ อบต. ขาดความสำนึกที่ดีต่อท้องถิ่น และไม่เคยเข้าไปสนใจดูแลชุมชน ประชาชนมีหนี้สินมาก ระบบสุขภาพอนามัยของประชาชน ขาด การสนับสนุนการเล่นกีฬา ขาดการประชาสัมพันธ์ ผลกระทบจากการเมือง ไม่มีการอบรมและ พัฒนาคณ ขาดแคลนน้ำดื่ม น้ำใช้ ขาดแคลนน้ำดิบ ในฤดูร้อนไม่มีน้ำใช้และคนไม่มีงานทำ ผู้สูงอายุ ถูกทอดทิ้งมีความถี่โดยรวม 86

ส่วนแนวทางแก้ไข ควรมีแผนและ โครงการต่าง ๆ พัฒนาไปให้ ทุกหมู่บ้าน เช่น น้ำประปา ถนน โทรศัพท์ ซ่อมและสร้างแหล่งน้ำขนาดใหญ่ เป็นต้น จัดหลักสูตรอบรม ขุดลอกคลอง สนับสนุนอุปกรณ์ด้านการกีฬา สร้างจิตสำนึกในชุมชนไม่ให้มีการแบ่งแยกยอมรับความแตกต่าง ทางความคิด จัดสรรงบประมาณสนับสนุนผู้ยากไร้ ให้รางวัลหมู่บ้านดีเด่น ส่งเสริมประชาธิปไตยมี ความถี่โดยรวม 73

ตารางที่ 4.61 แสดงความถี่ปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
การเรียน การศึกษา เยาวชนอ่านหนังสือไม่ออก ขาดอุปกรณ์ทางการศึกษา และทุนการศึกษา และขาดการส่งเสริมวัฒนธรรม <ul style="list-style-type: none"> <li>- เด็กยากจน ไม่ได้เรียนต่อ</li> <li>- เด็กเรียนดีแต่ยากจน</li> <li>- ขาดแคลนครู</li> <li>- ไม่มีการส่งเสริมทางด้านวัฒนธรรม ชุมชนขาดความรู้</li> <li>- เด็ก ๆ เดินทางไปโรงเรียนลำบาก</li> <li>- ไม่มีวิทยากรไปช่วยอบรม</li> <li>- ประชาชนขาดคุณธรรม</li> <li>- ไม่มีคูงานนอกพื้นที่</li> </ul>	73	สนับสนุนทุน งบประมาณ และส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมให้ทั่วทุกหมู่บ้าน <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแลการศึกษาอย่างทั่วถึงต่อเนื่อง</li> <li>- มอบทุนการศึกษา</li> <li>- สอดส่องดูแลประชาชน</li> <li>- ฟื้นฟูวัฒนธรรมท้องถิ่น</li> <li>- จัดค่ายจริยธรรม</li> <li>- สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน</li> <li>- ให้เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาการเดินทางไปโรงเรียน</li> <li>- ส่งเสริมภูมิปัญญา</li> <li>- ส่งเสริมให้ประชาชนมีการศึกษาและมีความรู้รอบตัว</li> </ul>	72
รวม	73	รวม	72

จากตารางที่ 4.61 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะปัญหาจาก การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ทางด้านการศึกษาและวัฒนธรรมในภาพรวม มีจำนวนความถี่ 145 โดยแยกประเด็นทางด้านปัญหามีความถี่ 73 และแนวทางแก้ไขมีความถี่ 72 จากผู้มีสิทธิ์ตอบแบบสอบถาม 371 คน ผลจากข้อเสนอแนะสรุปความสำคัญได้ดังนี้

สำหรับปัญหาที่พบ การเรียน การศึกษา เยาวชนอ่านหนังสือไม่ออก ขาดอุปกรณ์ทางการศึกษา และทุนการศึกษา และขาดการส่งเสริมวัฒนธรรม เด็กยากจนไม่ได้เรียนต่อ เด็กเรียนดีแต่ยากจน ขาดแคลนครู ไม่มีการส่งเสริมทางด้านวัฒนธรรม ชุมชนขาดความรู้ เด็ก ๆ เดินทางไปโรงเรียนลำบาก ไม่มีวิทยากรไปช่วยอบรม ประชาชนขาดคุณธรรม ไม่มีคูงานนอกพื้นที่มีความถี่โดยรวม 73

ส่วนแนวทางแก้ไข สนับสนุนทุน งบประมาณและส่งเสริมการศึกษา และวัฒนธรรมให้ ทั่วทุก  
หมู่บ้าน ดูแลการศึกษาอย่างทั่วถึงต่อเนื่อง มอบทุนการศึกษา สอดส่องดูแลประชาชน พื้นฟู  
วัฒนธรรมท้องถิ่น จัดค่ายจริยธรรม สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน ให้เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาการ  
เดินทางไปโรงเรียน ส่งเสริมภูมิปัญญา ส่งเสริมให้ประชาชนมีการศึกษาและมีความรู้รอบตัว  
มีความดีโดยรวม 72





## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์” ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด ในการศึกษาขอบเขตเนื้อหาในการวิจัย รวมถึงการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งและในพื้นที่ตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 5,223 คน ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมีผลการวิจัยประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล 3 ด้าน 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านสังคมและสาธารณสุข 3) ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที และสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว สรุปผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลกาวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงอำเภอมืองจังหวัดสุรินทร์ สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ 260 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.08 และเป็นเพศชาย จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.92 และที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมี จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.32 รองลงมา มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.05 และอายุ ต่ำกว่า 30-40 ปี มีจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.31 น้อยที่สุดอายุ 30 ปีลงมา 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.32 ส่วนการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 268 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.20 รองลงมามีระดับการศึกษา มัธยม/ปวช./ปวส.จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.10 และน้อยที่สุดระดับปริญญา จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.70 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีจำนวน 216 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.27 รองลงมา มีรายได้ 3,000-6,000 บาท จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.80 และระหว่างรายได้ 6,001-9,000 บาท มีจำนวน 24 รายคิดเป็นร้อยละ 6.52 น้อย รายได้ 9,001-12,000 บาท มี 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.60 รายได้สูงกว่า 12,000 บาท มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.81 และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบลตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ มีระยะเวลาที่อาศัย 22 ปีขึ้นไป มีจำนวน 309 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.22 รองลงมา ระหว่าง 10-21 ปี มีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.14 และน้อยที่สุดไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.64

5.1.2 ผลการศึกษาวិเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตระแสงอำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและจำแนกแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 และจำแนกแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

- 1) ด้านสังคมและสาธารณูปโภค อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74
- 2) ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63
- 3) ด้านการศึกษาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.65

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ระยะเวลาที่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอมือง

จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมมีทั้งแตกต่างกันและไม่แตกต่างกันมี คือ การวิเคราะห์โดยรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ที่มีเพศ อายุ และ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ส่วนที่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ระดับ มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. มีความพึงพอใจ มากกว่าระดับมัธยม/ปวช./ปวส. มีความพึงพอใจ มากกว่าระดับปริญญา และมีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่มีรายได้ตั้งแต่ 6,001-9,000 บาท มีความแตกต่างมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท และผู้มีรายได้ 3,000-6,000 บาท ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐานการวิจัยรายด้าน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ แต่ละด้าน ผลการทดสอบตามสมมติฐานจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อยู่อาศัย ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมมีทั้งแตกต่างกัน และไม่แตกต่างกันเมื่อแยกทดสอบในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย แตกต่าง กัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเศรษฐกิจไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่พบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเศรษฐกิจมีความแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีความ แตกต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจสูง ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาสูงกว่าระดับปริญญา และมีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่มีรายได้ตั้งแต่ 12,000 บาทขึ้นไปมีความแตกต่างมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท และ 3,000-6,000 บาท และผู้มีรายได้ 6,001-9,000 บาท มีความแตกต่างมากกว่า 3,000-6,000 บาท ตามลำดับ

2. ด้านสังคมและสาธารณูปโภค พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ที่มีเพศ และระยะเวลาที่อยู่

อาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านสังคมและ สาธารณูปโภคไม่แตกต่างกัน ส่วนที่พบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของ องค์การ บริหารส่วนตำบล ด้านสังคมและสาธารณูปโภคแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffé) พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างแยกเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุน้อย 30 ปี มีความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และมีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า ระดับประถมศึกษา และ ระดับมัธยมศึกษาสูงกว่าระดับปริญญา และจำนวน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่มีรายได้ตั้งแต่ 12,000 บาทขึ้นไป มีความแตกต่างมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท และ 3,000-6,000 บาท และผู้ที่มีราย 6,001-9,000 บาท มีความแตกต่างมากกว่า 3,000-6,000 บาท ตามลำดับ

3. ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ที่มีเพศ อายุ และการระยะเวลา ที่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการศึกษา และวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกัน ส่วนที่พบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีดังนี้ คือ ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วน ตำบล ด้านการศึกษาและวัฒนธรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำ การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffé) พบว่า เมื่อทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. มีความพึงพอใจ มากกว่า ประถมศึกษาและระดับปริญญาตามลำดับและมีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่มีรายได้ตั้งแต่ 6,001-9,000 บาท มีความแตกต่างมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 3,000-6,000 บาท ตามลำดับ

5.1.4 ผลข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ สามารถแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านเศรษฐกิจส่วนของปัญหา ปัญหาการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ และ โครงการต่าง ๆ ไป ไม่ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน แต่จะกระจุกอยู่บางกลุ่มและขาดการส่งเสริมเพิ่มรายได้ เช่น ขาดตลาดรองรับ สินค้าเกษตรฯ ประชาชนตกงานทำให้มีการอพยพน้อยและคืนรนไปหางานทำ ขาดการส่งเสริม อาชีพในชุมชน งบประมาณไม่กระจายและกระจุกตัว ไม่มีแผนการส่งเสริมชุมชนไม่มีที่ทำกิน และไม่มีวัตถุประสงค์ รายจ่ายมากกว่ารายได้ สินค้าอุปโภคราคาสูง ขาดการจัดแหล่งน้ำเพิ่มผลผลิตทาง เกษตรและใช้ในการอุตสาหกรรม

ส่วนของแนวทางแก้ไข ควรมีโครงการต่าง ๆ เข้าทุกหมู่บ้านให้ทั่วถึงอบรมชาวบ้าน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเพิ่มรายได้ ส่งเสริมอาชีพเสริม ส่งเสริมภูมิปัญญา จัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึง หาแหล่งน้ำและขุดลอกคลองและเปิดน้ำชลประทานให้สม่ำเสมอ ส่งเสริมการรวมกลุ่มในชุมชน ส่งเสริมร้านค้าชุมชน จัดหาที่ทำกิน หาผู้เชี่ยวชาญช่วยฝึกอาชีพให้ทั่วถึงมีความดีโดยรวม 85

2) ด้านสังคมและสาธารณูปโภค ส่วนของปัญหา ระบบถนน ไฟฟ้า และ ประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตที่ใช้ ชำรุดและมีไม่ทั่วถึง สังคมมีจิตใจเสื่อม เกิดความแตกแยก เป็นต้น เด็ก ๆ ดิถิมส์ วิชชุณคัมสุรา วิชกลางคนดิถิมการพนัน วิชชุณยกพวกตีกันบุคคลากรประจำอบต. ขาดความสำนึกที่ดี ต่อท้องถิ่น และไม่เคยเข้าไปสนใจดูแลชุมชน ประชาชนมีหนี้สินมาก ระบบสุขภาพอนามัย ประชาชน ขาดการสนับสนุนการเล่นกีฬา ขาดการประชาสัมพันธ์ ผลกระทบจากการเมือง ไม่มีการ อบรมและพัฒนาคน ขาดแคลนนํ้าดื่ม นํ้าใช้ ขาดแคลนนํ้าดิบ ในฤดูแล้งไม่มีนํ้าใช้และคนไม่มีงานทำ ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง

ส่วนของแนวทางแก้ไข ควรมีแผนและโครงการต่าง ๆ พัฒนาไปให้ ทุกหมู่บ้านเช่น นํ้าประปา ถนน โทรศัพท์ ซ่อมและสร้างแหล่งนํ้าขนาดใหญ่ เป็นต้น จัดหลักสูตรอบรม ขุดลอก คลอง สนับสนุนอุปกรณ์ด้านการกีฬา สร้างจิตสำนึกในชุมชน ไม่ให้มีการแบ่งแยกยอมรับความ แตกต่างทางความคิด จัดสรรงบประมาณสนับสนุนผู้ยากไร้ ให้รางวัลหมู่บ้านดีเด่น ส่งเสริม ประชาธิปไตย

3) ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ส่วนของปัญหา การเรียน การศึกษา เขาชนอ่านหนังสือ ไม่ออก ขาดอุปกรณ์ทางการศึกษา และทุนการศึกษา และขาดการส่งเสริมวัฒนธรรม เด็กยากจน ไม่ได้เรียนต่อเด็กเรียนดีแต่ยากจน ขาดแคลนครู ไม่มีการส่งเสริมทางด้านวัฒนธรรม ชุมชนขาด ความรู้ เด็ก ๆ เดินทางไปโรงเรียนลำบาก ไม่มีวิทยากรไปช่วยอบรม ประชาชนขาดคุณธรรม ไม่มีดู งานนอกพื้นที่

ส่วนของแนวทางแก้ไข สนับสนุนทุน งบประมาณและส่งเสริมการศึกษา และวัฒนธรรม ให้ ทั่วทุกหมู่บ้าน ดูแลการศึกษาอย่างทั่วถึงต่อเนื่อง มอบทุนการศึกษา สอดส่องดูแลประชาชน พื้นฟูวัฒนธรรมท้องถิ่น จัดค่ายจริยธรรม สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน ให้เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหา การเดินทางไปโรงเรียน ส่งเสริมภูมิปัญญา ส่งเสริมให้ประชาชนมีการศึกษา และมีความรู้รอบตัว

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

### 5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า ไม่ว่าประชาชนจะมีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ระดับใดและระยะเวลาที่อาศัยนานเท่าใด จะมีผลกระทบและผลประโยชน์จากการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประพันธ์ ชูพิพัฒน์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาอาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลยผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในการจับเก็บขยะพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการพัฒนาสิ่งใดนั้น ทางด้านสังคมและสาธารณูปโภคถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งซึ่งอยู่ในความสนใจของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของอัครวิน บุญทอง ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า การรักษาความสงบเรียบร้อย การสร้างบูรณะสาธารณูปโภคและไฟฟ้า การรักษาความสะอาดของถนนและทางเดินสาธารณะ อยู่ในระดับมาก เป็นต้น เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตชุมชนเมืองที่มีความเจริญและเศรษฐกิจดี

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้อาจมีความแตกต่างกันออกไป ตามความแปรปรวนของการตอบสนองตามความพึงพอใจ แต่ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะของความพึงพอใจจะแสดงตามความพึงพอใจ ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลชีวาน โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 7 ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เหมือนกัน

เมื่อแบ่งเป็นรายด้านในการอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 1 คือ ด้านเศรษฐกิจ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพความเป็นอยู่และการทำมาหากิน รวมทั้งรายได้ของประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่ำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสक्ति์ คปนียากร ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครูเกี่ยวกับสภาพ การทำงานและรายได้ พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ จะต้องทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจให้มากขึ้นหรือไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัสวิน บุญทอง ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานของสมาชิก องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรีพบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน เป็นต้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สนับสนุนการนำทรัพยากรในชุมชนมาใช้ประโยชน์อย่างประหยัดและคุ้มค่าเพื่อส่งเสริมการผลิต ผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะปัญหาการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ และ โครงการต่าง ๆ ไปไม่ถึงถึงทุกหมู่บ้าน แต่จะกระจุกอยู่บางกลุ่มและขาดการส่งเสริมเพิ่มรายได้ เช่นขาดตลาดรองรับสินค้าเกษตรฯ ประชาชนตกงานทำให้มีการอพยพย้ายและเดินทางไปหางาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง การศึกษาสภาพและแนวทางการแก้ปัญหาการออกกลางคันของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในเขตตรวจราชการที่ 8 และ 9 ของกลุ่มเครือข่ายปฏิบัติการทางการศึกษา สำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตที่ 5 อยู่ในระดับ น้อย เหตุผล เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันสถานที่ตั้งพักอาศัยและความเป็นเมือง เศรษฐกิจพื้นที่ในด้านภูมิศาสตร์ของประชชนหรือและเกี่ยวข้องกับ การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ จำเนียร ศูนย์ตรง ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า มีความแตกต่างกันออกไป ตามความแปรปรวนของการตอบสนองตามความพึงพอใจ แต่ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะของความพึงพอใจจะแสดงตามความพึงพอใจ ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะของความพึงพอใจจะแสดงออกในรูปของอารมณ์ จากการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ผ่านมา มักจะมีการพิจารณาความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติแรงจูงใจ ความคาดหวังการได้รับรางวัลและความสมดุลทางด้านอารมณ์

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ส่งเสริมตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่น อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากขาดการส่งเสริมอาชีพในชุมชนงบประมาณไม่กระจายและกระจุกไม่มีแผนการส่งเสริมชุมชนไม่มีที่ทำกิน และไม่มีวัสดุคิบ รายจ่ายมากกว่ารายได้ สินค้าอุปโภคราคาสูงขาดการจัดแหล่งน้ำ เพิ่มผลผลิต ทางเกษตรและใช้ในการอุตสาหกรรม ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ

ณัฐพงษ์ ต้นศักดิ์ดา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี” ซึ่งผลการวิจัยอยู่ระดับมาก แต่สอดคล้องกับทฤษฎีของ สิริวรรณ เสรีรัตน์ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วย องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 คือ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงได้ให้ความสำคัญกับแผนและโครงการต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาไปให้ ทุกหมู่บ้าน เช่น น้ำประปา ถนน โทรศัพท์ ซ่อมและสร้างแหล่งน้ำขนาดใหญ่ เป็นต้น จัดหลักสูตรอบรม ชุคลอกคลอง สนับสนุนอุปกรณ์ด้านการกีฬา สร้างจิตสำนึกในชุมชนไม่ให้มีการแบ่งแยกยอมรับความแตกต่างทางความคิด จัดสรรงบประมาณสนับสนุนผู้ยากไร้ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลชิวาน โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 7 ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เหมือนกัน เช่น ต้องการให้ผู้บริหารซ่อมแซมและยกระดับมาตรฐานของถนนระหว่างหมู่บ้าน ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาด ตรวจสอบและซ่อมแซม โคมไฟฟ้าในหมู่บ้าน จัดหาแหล่งน้ำเพื่อบริโภค บริโภคและการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 14.99, 14.09, 7.94, 4.19 ตามลำดับ

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดโครงการเพื่อดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและเด็กก่อนวัยเรียนเป็นพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็น เพราะ ปัญหาระบบถนน ไฟฟ้า และ ประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตที่ใช้ ชำรุดและมีไม่ทั่วถึง สังคมมีจิตใจเสื่อม เกิดความแตกแยก เป็นต้น เด็ก ๆ ดิเคเกมส์ วัยรุ่นดื่มสุรา วัยกลางคนติดการพนัน วัยรุ่นยกพวกตีกันบุคลาการประจำอบต. ขาดการประสานงานกับชาวบ้าน และไม่เคยเข้าไปสนใจดูแลชุมชน ซึ่งไม่สอดคล้อง แต่ใกล้เคียงกันเพราะระดับปานกลาง กับมากมีความใกล้เคียงกัน กับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองในการจัดสวัสดิการนักเรียน โรงเรียนอนุบาลเขาวังมิตร สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนของ ลีนา ชรรษุติพร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากสาเหตุ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ มีการศึกษาเฉลี่ย สูงกว่าชุมชนในชนบท เช่น องค์การ



บริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีผลทางด้านศักยภาพของประชาชน โดยรวมต่ำกว่าซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของบุญธรรม พอสรุปได้ว่าความคิดเห็นของบุคคลจะเกี่ยวกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วยซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานและการติดต่อกันระหว่างบุคคลนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่ม มีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งสิ้น เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการทางสังคมที่ได้รับการศึกษามาเป็นระยะเวลาหลายปี จะเป็นรากฐานก่อให้เกิด ความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ ถ้าพิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่ามีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยวัฒน์ ชัยเจริญกุล ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ส่งเสริมสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ เพราะปัญหาประชาชนมีหนี้สินมาก ระบบสุขภาพอนามัยประชาชนขาดการสนับสนุนการเล่นกีฬาขาดการประชาสัมพันธ์ผลกระทบจากการเมืองไม่มีการอบรมและพัฒนาขาดแคลนน้ำดื่ม น้ำใช้ขาดแคลนน้ำดิบในฤดูแล้งไม่มีน้ำใช้และคนไม่มีงานทำผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ในด้านการสังคมและสาธารณสุขประเภทข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ วันเพ็ญ ทิพย์พงษ์ธร และคณะได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีวาน ประจำปี 2549 เหตุผลที่สอดคล้องกันก็คือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามคล้ายกัน สถานที่พักผ่อน หาพื้นที่ยาก ประกอบกับการจัดสร้างสถานที่พักผ่อนหย่อนใจนั้น ใช้งบประมาณสูง

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 3 คือ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสนับสนุนทุน งบประมาณและส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมให้ทั่วทุกหมู่บ้าน ดูแลการศึกษาอย่างทั่วถึงต่อเนื่อง มอบทุนการศึกษา สอดส่องดูแลประชาชน พื้นฟูวัฒนธรรมท้องถิ่น จัดค่ายจริยธรรม สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน ให้เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาการเดินทางไปโรงเรียน ส่งเสริมภูมิปัญญา ส่งเสริมให้ประชาชนมีการศึกษาและมีความรู้รอบตัว ซึ่งผลจากการดำเนินงานพัฒนากิจกรรมเหล่านี้ ยังไปไม่ถึงทั่วทุกหมู่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลชีวาน โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 7 ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลางเหมือนกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ต้องการเห็นการสนับสนุนงบประมาณด้านการศึกษา ที่ชัดเจน ทุกโรงเรียนและทุกหมู่บ้าน ความต้องการเห็นการสนับสนุนด้านกีฬา และ การใช้บัตรคิว การส่งเสริมให้ประชาชนใช้อินเตอร์เน็ต เป็นต้น

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความสำคัญกับการศึกษาในชุมชน เช่น การรณรงค์เข้าศึกษาต่อทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะ การเรียน การศึกษาเยาวชนอ่านหนังสือไม่ออก ขาดอุปกรณ์ทางการศึกษา และทุนการศึกษา และขาดการส่งเสริมวัฒนธรรมเด็กยากจนไม่ได้เรียน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ในด้านการศึกษาและวัฒนธรรม หรือข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลางเช่นกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรื่อง การศึกษาสภาพและแนวทางการแก้ปัญหาการออกกลางคันของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในเขตตรวจราชการที่ 8 และ 9 ของกลุ่มเครือข่ายปฏิบัติการทางการศึกษา สำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตที่ 5 อยู่ในระดับ น้อย เหตุผล เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน สถานที่ตั้งพักอาศัยและความเป็นเมือง เศรษฐกิจพื้นที่ในด้านภูมิศาสตร์ของประชาชน หรือและเกี่ยวข้องกับการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น แต่สอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง การศึกษาความพร้อมเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตตรวจราชการที่ 11 และสอดคล้องกับทฤษฎี วิมลสิทธิ์ หรยางกร ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความหมายสิ่งแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สนับสนุนกิจกรรมและการละเล่นพื้นบ้านเพื่ออนุรักษ์และสืบถอดประเพณีของท้องถิ่น และช่วยกิจกรรมของเยาวชนในด้านการเผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่นและดนตรีพื้นบ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะปัญหา จากเด็กเรียนดีแต่ยากจนไม่มีการส่งเสริมทางด้านวัฒนธรรม ชุมชนขาดความรู้เด็ก ๆ เดินทางไปโรงเรียนลำบากไม่มีวิทยากรไปช่วยอบรมประชาชนขาดคุณธรรม ไม่มีงานนอกพื้นที่ ผลการวิจัยข้อที่มีค่าต่ำสุดอยู่ในระดับ ปานกลางเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย บุญเริ่ม ทัทครุฑ เรื่องพัฒนาสมรรถภาพทางกายนักเรียนด้วยการละเล่นพื้นบ้าน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 192 คน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาสมรรถภาพทางกายนักเรียนด้วยการละเล่นพื้นบ้านปรากฏว่าเป็นกิจกรรมของนักเรียนได้อย่างสนุกสนาน เพลิดเพลินทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ พรพรรณ ทรัพย์ไพบุลย์ ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพ ในร่างกาย เมื่อนมนุษย์ขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์อาจจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ” เป็นต้น

5.2.2 การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมืองจังหวัดสุรินทร์ ที่มี เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่อาศัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน โดยรวมทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ไม่ว่าจะเป็นเพศ ชาย หรือเพศหญิงก็ตามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่แล้วแต่ขึ้นอยู่กับภาระงานของ อบต.ซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนที่ประชาชนได้เลือกเข้าไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ทิยาภรณ์ อ่อนมันคง ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะองค์การบริหารส่วนตำบล โลกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล โลกพระเจดีย์ อำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม แยกเป็นรายด้าน คือ ด้านสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านผู้บริหารและด้านเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบล โลกพระเจดีย์ อยู่ในระดับมากประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของการ ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โลกพระเจดีย์ อำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

2) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่าประชาชน ที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน คือ ไม่เป็นไปตามข้อสมมติฐานที่ตั้ง ไว้ ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า ประชาชน มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงาน ของ อบต. ไม่ว่าจะเป็นมีอายุ เท่าใดก็ตามมีผลโดยตรงในการแสดงความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย งานวิจัย ทิยาภรณ์ อ่อนมันคง ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะองค์การบริหารส่วนตำบล โลกพระเจดีย์ อำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัย จากผลการทดสอบสมมติฐานอธิบายได้ว่าประชาชนที่อยู่ในเขตของ อบต. ไม่ว่าจะเป็นมีอายุเท่าไรก็ตามมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ อบต. ไม่ขึ้นอยู่กับอายุแต่ขึ้นอยู่กับ การดำเนินงาน ของ อบต.

3) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน โดยรวม

แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ไม่ว่าจะเป็นเพศ ชาย หรือเพศหญิง ก็ตามมีความคิดเห็น ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่แล้ว ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ฌัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี” และก็ไม่สอดคล้อง กับงานวิจัย งานวิจัย ดิยาภรณ์ อ่อนมั่นคง ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะองค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัย จากผลการทดสอบสมมติฐานอธิบายได้ว่า ประชาชนที่อยู่ในเขตของ อบต. ไม่ว่าจะมีการศึกษามากน้อย แต่ไหนก็ตาม มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ อบต. ไม่ขึ้นอยู่กับการศึกษาแต่ขึ้นอยู่กับ การดำเนินงาน ของ อบต. และความจิตสำนึกของประชาชนและสภาพทางวัฒนธรรมและทางภูมิศาสตร์แต่ละพื้นที่ แต่ก็สอดคล้องกับทฤษฎีของ กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย โอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนงานหนุ่มสาวหรือคนที่มีการศึกษาดี ถ้าหากรู้ว่ามีโอกาสก้าวหน้าแล้วเขาก็อาจจะพอใจทำงานนี้ได้

4) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลระแวง แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน โดย รวมทั้ง 3 ด้านแตกต่างกัน คือ เป็นไปตามข้อสมมติฐานที่ ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของ อบต. ไม่ว่าจะมียาได้เท่าใดก็ตามมีผล โดยตรง ในการแสดงความพึงพอใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย งานวิจัยของ ดิยาภรณ์ อ่อนมั่นคง ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะองค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม” จากผลการทดสอบสมมติฐานอธิบายได้ว่าประชาชนที่อยู่ในเขตของ อบต. ไม่ว่าจะมียาได้เท่าไรก็ตาม มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ อบต. ไม่ขึ้นอยู่กับรายได้แต่ขึ้นอยู่กับ การดำเนินงาน ของ อบต. แต่ถ้าพิจารณาในแง่ทฤษฎีจะมีความสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นผลของการจงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยจะออกมาในรูปความพึงพอใจที่ตนทำงานมาก ได้เงินมากบรรยากาศในที่ทำงานดีเป็นการสร้างแรงจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยจะออกมาในรูปความพึงพอใจที่ตนทำงานมาก ได้เงินมากบรรยากาศในที่ทำงานดี เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในด้านการเงิน และรางวัลตอบแทนด้วยกัน ทั้งนี้ นอกจากนี้อธิบายได้ว่าอีกว่า ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อคนมีความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงาน ให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้วหน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

5) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มี ระยะเวลา อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงแตกต่างกันผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย ต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า ประชาชน ที่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของอบต. ไม่ว่าจะมีความพึงพอใจเท่าใดก็ตาม ก็ได้รับทั้งผลประโยชน์และผลกระทบและมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วิมลสิทธิ์ หรยางกร ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ เป็นการให้ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความหมายสิ่งแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว, พอใจ-ไม่พอใจ, สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น”

5.2.3 การศึกษาวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมืองจังหวัดสุรินทร์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 1 คือ ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรมีโครงการต่าง ๆ เข้าทุกหมู่บ้านให้ทั่วถึงอบรมชาวบ้าน เพื่อเพิ่มพูน ความรู้และเพิ่มรายได้ ส่งเสริมอาชีพเสริม ส่งเสริมภูมิปัญญา เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัญหาการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจและโครงการต่าง ๆ ไปไม่ถึงทุกหมู่บ้าน แต่จะกระจุกอยู่บางกลุ่มและขาดการส่งเสริมเพิ่มรายได้ เช่นขาดตลาดรองรับสินค้าเกษตรฯ ประชาชนตกงานทำให้มีการอพยพย้ายและดิ้นรนไปหางานทำ ขาดการส่งเสริมอาชีพในชุมชน งบประมาณไม่กระจายและกระจุกตัว ไม่มีแผนการส่งเสริมชุมชนไม่มีที่ทำกิน และไม่มีวัดลูกบิ รายจ่ายมากกว่ารายได้ สินค้าอุปโภคบริโภคแพง ขาดการจัดแหล่งน้ำเพิ่มผลผลิตทางเกษตร และใช้ในการอุตสาหกรรม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัสวิน บุญทอง ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานของสมาชิก องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรีพบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.93 เป็นต้น

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 ด้านสังคมและสาธารณูปโภค พบว่า ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรมีแผนและโครงการต่าง ๆ พัฒนาไปให้ ทุกหมู่บ้านเช่น น้ำประปา ถนน โทรศัพท์ ซ่อมและสร้างแหล่งน้ำขนาดใหญ่ เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบถนน ไฟฟ้า และ ประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตที่ใช้ ชำรุดและมีไม่ทั่วถึง สังคมมีจิตใจเสื่อม เกิดความแตกแยก เป็นต้น เด็ก ๆ หมกมุ่นอยู่กับการเล่นเกมส์ วัยรุ่นดื่มสุรา วัยกลางคนติดการพนัน วัยรุ่นยกพวกตีกัน และบุคลากร

ประจำอบต. ขาดความสำนึกที่ดีต่อท้องถิ่น และไม่เคยเข้าไปสนใจดูแลชุมชน ประชาชนมีหนี้สินมาก ระบบสุขภาพอนามัยของประชาชน ขาดการสนับสนุนการเล่นกีฬา ขาดการประชาสัมพันธ์ผลกระทบจากการเมือง ไม่มีการอบรมและพัฒนาคน ขาดแคลนน้ำดื่มน้ำใช้ ขาดแคลนน้ำคิบ ในฤดูร้อนไม่มีน้ำใช้และคนไม่มีงานทำ ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัสวิน บุญทอง ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชน ในการปฏิบัติงานของสมาชิก องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรีพบว่า อยู่ในระดับคาดหวังมาก เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.03 และการสร้างบูรณะสาธารณูปการและไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย 4.01 การรักษาความสะอาดของถนน และทางเดินสาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.58

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 3 คือ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม พบว่า ข้อที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ สนับสนุนทุน งบประมาณและส่งเสริมการศึกษา และวัฒนธรรมให้ ทั่วทุกหมู่บ้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเรียน การศึกษา เยาวชนอ่านหนังสือไม่ออก ขาดอุปกรณ์ทางการศึกษา และทุนการศึกษา และขาดการส่งเสริมวัฒนธรรม เด็กยากจนไม่ได้เรียนต่อ เด็กเรียนดีแต่ยากจน ขาดแคลนครู ไม่มีการส่งเสริมทางด้านวัฒนธรรม ชุมชนขาดความรู้ เด็ก ๆ เดินทางไปโรงเรียนลำบาก ไม่มีวิทยากรไปช่วยอบรม ประชาชนขาดคุณธรรม ไม่มีดูงานนอกพื้นที่ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของของ อัสวิน บุญทอง ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานของสมาชิก องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรีพบว่า อยู่ในระดับคาดหวังมาก เช่น การจัดการศึกษาอบรม ให้ประชาชนในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 3.92

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Finding) จากการศึกษาวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผล โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงควรมีปรับปรุงโครงการต่าง ๆ เข้าทุกหมู่บ้านให้ทั่วถึงควรมีแผนพัฒนาไปให้ ทุกหมู่บ้านเช่น น้ำประปา ถนน โทรศัพท์ ซ่อมและสร้างแหล่งน้ำขนาดใหญ่ สนับสนุนทุน งบประมาณและส่งเสริมการศึกษา และวัฒนธรรมให้ทั่วทุกหมู่บ้านให้มีคุณภาพสูงขึ้น

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสังคมและสาธารณูปโภค อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงควรมีโครงการต่าง ๆ เข้าทุกหมู่บ้านมีการ อบรมชาวบ้าน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเพิ่มรายได้

ส่งเสริมอาชีพเสริม ส่งเสริมภูมิปัญญา จัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึง หาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง และเปิดน้ำชลประทานให้สม่ำเสมอ ส่งเสริมการรวมกลุ่มในชุมชน

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีแผนการพัฒนา เข้าทุกหมู่บ้าน เช่น โครงการ อบรมชาวบ้าน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเพิ่มรายได้ ส่งเสริมอาชีพเสริม ส่งเสริมภูมิปัญญา จัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึง ส่งเสริมการรวมกลุ่มในชุมชน ส่งเสริมร้านค้า และตลาดชุมชน

1) ด้านเศรษฐกิจ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับ ปานกลางก็จริง แต่ยังไม่ถึงระดับมากที่สุด จึงควรมีโครงการต่าง ๆ เข้าทุกหมู่บ้านให้ทั่วถึง อบรมชาวบ้าน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มรายได้ ส่งเสริมอาชีพเสริม ส่งเสริมภูมิปัญญา จัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึง หาแหล่งน้ำ และขุดลอกคลองและเปิดน้ำชลประทานให้สม่ำเสมอ ส่งเสริมการรวมกลุ่มในชุมชน ส่งเสริมร้านค้า

2) ด้านสังคมและสาธารณสุข จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ ปานกลาง ก็จริง แต่ยังไม่ถึงระดับมากที่สุด จึงควรมี แผนและโครงการต่าง ๆ พัฒนาไปให้ ทุกหมู่บ้าน เช่น น้ำประปา ถนน โทรศัพท์ ซ่อมและสร้างแหล่งน้ำขนาดใหญ่ เป็นต้น จัดหลักสูตรอบรม ขุดลอกคลอง สนับสนุน อุปกรณ์ด้านการศึกษา สร้างจิตสำนึกในชุมชนไม่ให้มีการแบ่งแยกยอมรับความแตกต่างทางความคิด จัดสรรงบประมาณสนับสนุนผู้ยากไร้ ให้รางวัลหมู่บ้านดีเด่น ส่งเสริมประชาธิปไตย

3) ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ ปานกลาง ก็จริง แต่ยังไม่ถึงระดับมากที่สุด จึงควรมีการ สนับสนุนทุน งบประมาณและส่งเสริมการศึกษา และวัฒนธรรมให้ทั่วทุกหมู่บ้าน ดูแลการศึกษาอย่างทั่วถึงต่อเนื่อง มอบทุนการศึกษา สอดส่องดูแล ประชาชน พื้นฟูวัฒนธรรมท้องถิ่น จัดค่ายจริยธรรม สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน ให้เจ้าหน้าที่ ช่วยแก้ปัญหาการเดินทางไปโรงเรียน ส่งเสริมภูมิปัญญา ส่งเสริมให้ประชาชนมีการศึกษา และมีความรู้รอบตัว

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1) ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการสนับสนุนสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ของ องค์การบริหารส่วนตำบล

2) ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการสนับสนุนการส่งเสริมหัตถาครองรับผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบล

3) ควรศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาความยากจนและ โอกาสในการศึกษาของผู้มีรายได้น้อย





## บรรณานุกรม

### 1. ภาษาไทย

#### 1. หนังสือทั่วไป

- คุณธน ธนาพงศธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมมาธิราช, 2535.
- โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง. อะไร ทำไม อย่างไร อบต. ประชาธิปไตยของประชาชนใน  
ชนบท. กรุงเทพมหานคร : บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลาคม จำกัด, 2544.
- เทพ พงษ์พานิช. การพัฒนาองค์กรและการจัดการ. ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร. เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2545.
- ธวัชชัย สันติวงษ์. องค์กรและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด,  
2530.
- ธงชัย สันติวงษ์. หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2539.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 9. นนทบุรี : บริษัท  
เอส.อาร์.พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด, 2551.
- นิภา เมธธาวิชัย. วิทยาการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543.
- บุญทัน ดอกไธสง. การจัดการองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,  
2539.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี เอ็น การพิมพ์, 2543.
- บุญเริ่ม ทักษะท. การพัฒนาสมรรถภาพทางกายนักเรียนด้วยการเล่นพื้นบ้านไทยของนักเรียน.  
โดยงานวิจัยสำนักเขตพื้นที่ศึกษา เขต 1. อุดรดิตต์, 2551.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริม  
กรุงเทพ, 2535.
- ประสาน หอมพุด และทิพวรรณ หอมพุด. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิศิษฐ์  
การพิมพ์, 2537.
- ประยูร กาญจนคุณ. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2491.
- พิสนุ ฟองศรี. วิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พร็อพเพอร์ตี้พริ้นท์ จำกัด,  
2550.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น,  
2540.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อมร  
การพิมพ์, 2543.

\_\_\_\_\_ . พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, 2540.

เสนาะ ดิยาวี. หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

สังศรี ชมพูนุช. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547.

สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2543.

สมคิด บางโม. หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : อานาจการพิมพ์, 2538.

สมยศ นาวิการ. การพัฒนาองค์การและการจูง. กรุงเทพมหานคร : กรุงสยามการพิมพ์, 2521.

## 2) บทความในวารสาร

นิสิต จันทรสมวงศ์ และปรีชา เรื่องจันทร์. “อบต. กับบทบาทการปกครองในฐานะภูมิภาค ที่ต้อง  
เปลี่ยนไป”, รัฐสภาสาร. 2541 : 3-4.

## 3) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

ก้องเกียรติ เชชชม. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในสภานผลิตครู”.

วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

จิรศักดิ์ สีใจเจริญ. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.  
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

จำเนียร ศูนย์ตรง. “ความพึงพอใจของราษฎรที่มีต่อการดำเนินงาน โครงการแก้ไขปัญหาคความ  
ยากจน อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต  
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2543.

จักริน ยศมา. “ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติของเจ้าพนักงานป่าไม้ สังกัดสำนักงานป่าไม้ เขตตาก  
เชียงใหม่”. ปัญหาพิเศษปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2539.

ไชยวัฒน์ ชัยเจริญกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข : ศึกษา  
เฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”. สารนิพนธ์ศาสตร  
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

ติยาภรณ์ อ่อนมั่นคง. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะ องค์การบริหาร  
ส่วนตำบลโลกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม”. สารนิพนธ์ศาสตร  
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

- นภาจรส์ อำนวยชัยโยธิน. “ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานโครงการผลิตเมล็ดพันธุ์ถั่วเหลืองในเขตอำเภอเมืองลำปาง เชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2535.
- นภาพร ปวงสุข. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูระดับปฐมวัย โรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรปราการ”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2550.
- พรพรรณ ทรัพย์ไพบุลย์กิจ. “ปัจจัยด้านบุคคลและความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมของงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข โครงการสาธารณสุขมูลฐานเขตเมือง อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี”. การบริหารสาธารณสุขมูลฐานมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.
- ประศักดิ์ ตปนียากร. “สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครู”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- วิรัตน์ ปุ่นอุดม. “ความพึงพอใจและความคาดหวังของข้าราชการครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2541.
- วิรัชดิ แก้วไสย. “องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความไม่พอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2538.
- ลีนา ธรรมหุติพร. “ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองในการจัดสวัสดิการนักเรียน”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2550.
- ศูนย์ธุรกิจที่ปรึกษาเพื่อการพัฒนา. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครศรี จังหวัดนครปฐม”. รายงานการวิจัย. ศูนย์ธุรกิจที่ปรึกษาเพื่อการพัฒนา : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2549.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- สุมาลี กลิ่นลอย. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเด่น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2547.

ประพันธ์ ชูพัฒน์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย”. สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

### 3) เอกสารอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง. “ฐานข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์”. สุรินทร์ : ม.ป.ป., (อัดสำเนา).





ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

### 1. ดร. วีรวัฒน์ แสงแก้ว

วุฒิการศึกษา      ศน.บ., ศน.ม., Ph.D (Philosophy)  
ตำแหน่งปัจจุบัน    ประธานสาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา  
                                  บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

### 2. รองศาสตราจารย์สงบ เชื้อทอง

วุฒิการศึกษา      ศน.บ. (สังคมวิทยา), M.A.(Political Science)  
ตำแหน่งปัจจุบัน    อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

### 3. รองศาสตราจารย์ศรัชย์ ท้าวมิตร

วุฒิการศึกษา      ศน.บ. (ศึกษาศาสตร์), M.A. (Political Science)  
ตำแหน่งปัจจุบัน    อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

### 4. อาจารย์ ถนอมศักดิ์ สุภิกภักดิ์

วุฒิการศึกษา      สศ.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม)  
ตำแหน่งปัจจุบัน    อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

### 5. นายพรเพชร สังข์จันทร์

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง  
อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์



ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์





มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ วัดบวรนิเวศวิหาร ถ.พระสุเมรุ กทม. ๑๐๒๐๐

โทร. (๐๒) ๒๘๑-๖๔๒๗, ๒๘๒-๘๓๐๒-๓, ๒๘๒-๘๑๐๕,

๒๘๒-๘๑๐๙, ๒๘๒-๑๗๑๕ โทรสาร: (๐๒) ๒๘๑-๐๒๙๔

ที่ ศษ ๖๐๐๒ (๑) / ๐๓๖

๒๐ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลตระแสง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ ชุด

ด้วย นางอารดา สูดเส้นผม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับความเห็นชอบให้ทำวิจัยเพื่อสารนิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์” โดยมี ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และพระมหาวิโรจน์ กุศุศวีโร (ดร.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วมและมีความประสงค์ขอแจกแบบสอบถามข้อมูลแก่ประชาชนในตำบลตระแสง จำนวน ๓๗๑ ชุด เพื่อเสนอบัณฑิตวิทยาลัยต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาผู้นี้ตามแต่จะเห็นสมควร ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอเจริญพร

พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์

( พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ )

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ตึก สว.ธรรมนิเวศ ชั้น ๕

โทร. ๐-๒ ๒๘๒-๘๑๐๕ โทรสาร : ๐-๒ ๖๒๕-๐๕๔๗

นางอารดา สูดเส้นผม โทร. ๐๘๒-๔๕๑-๒๗๕๕





มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ วัดบวรนิเวศวิหาร ถ.พระสุเมรุ กทม. ๑๐๒๐๐  
โทร. (๐๒) ๒๕๑-๖๔๒๗, ๒๕๒-๘๓๐๒-๓, ๒๕๒-๘๑๐๕,  
๒๕๒-๘๑๐๙, ๒๕๒-๑๗๑๕ โทรสาร: (๐๒) ๒๕๑-๐๒๙๕

ที่ ศธ ๖๐๐๒ (๑) / ๐๓๖

๒๐ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอดำเนินการขอความเห็นชอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เจริญพร ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางอาธาดา สูดเส้นผม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับความเห็นชอบให้ทำวิจัยเพื่อสารนิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแสงอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์” โดยมี ผศ.พิเศษ ดร.ตฤณ ชัยมุสิก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และพระมหาวิโรจน์ กุดทวีโร (ดร.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วมและมีความประสงค์ขอแจกแบบสอบถามข้อมูลแก่ประชาชนในตำบลกระแสง จำนวน ๑ ชุด เพื่อเสนอบัณฑิตวิทยาลัยต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาผู้ติดตามแต่จะเห็นสมควร ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอเจริญพร

พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์

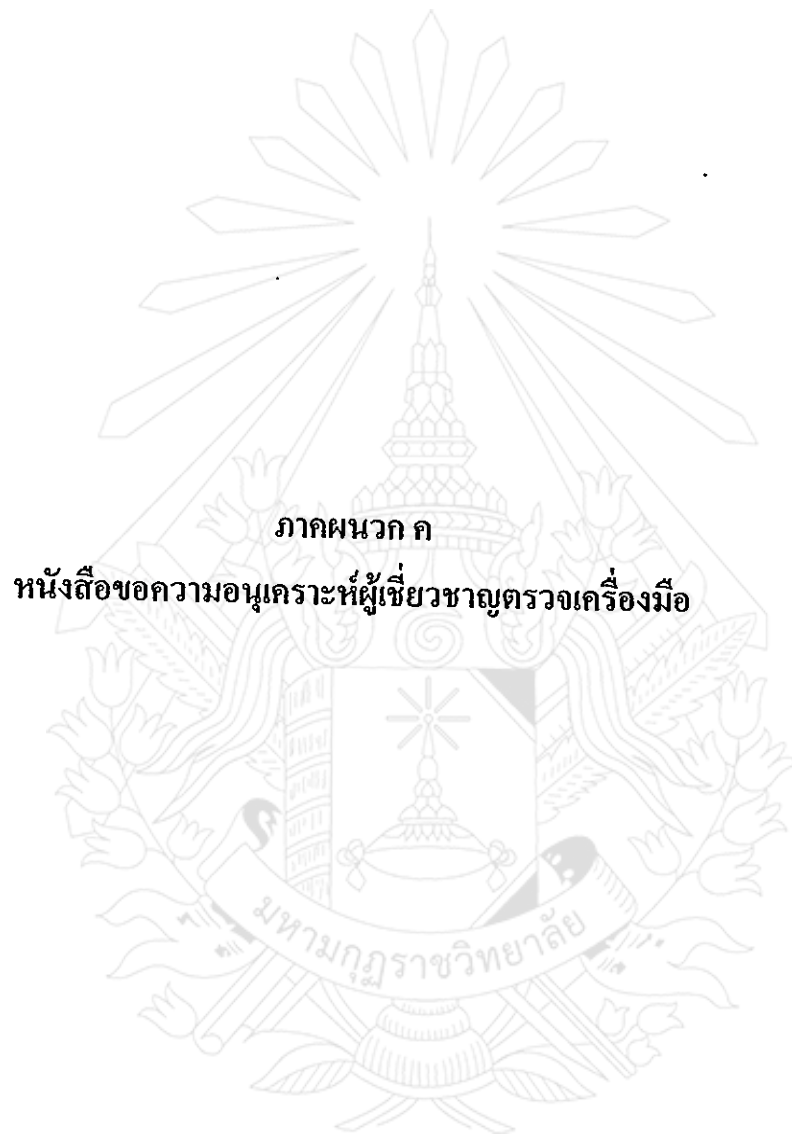
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ตึก สว.ธรรมนิเวศ ชั้น ๕

โทร. ๐-๒ ๒๕๒-๘๓๐๕ โทรสาร : ๐-๒ ๖๒๕-๐๕๔๗

นางอาธาดา สูดเส้นผม โทร. ๐๘๒-๔๕๑-๒๗๕๕



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒ ๒๘๒-๘๓๐๒-๓ ต่อ ๒๔๕

ที่ ศธ ๖๐๐๒ (๑) / ๖๐๕๓ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร **ดร.ธีรศม์ แสงแก้ว**

ด้วย นางอาธาดา สุตเส้นผม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับความเห็นชอบให้ทำวิจัยเพื่อ  
สารนิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์” โดยมี ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
และ พระมหาวิโรจน์ คุณศุวโร(ดร.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์  
เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือ หรือ ให้ข้อเสนอแนะการวิจัยดังกล่าวได้ ตามดำเนินา  
แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด ที่ส่งมาพร้อมนี้แล้ว สำหรับวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วย  
ตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ และหวังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

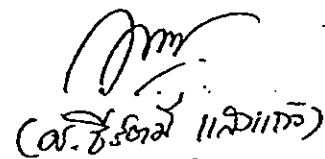


(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

นางอาธาดา สุตเส้นผม โทร. ๐๘๒-๔๕๑-๒๗๕๕





17 มี.ค. 52



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒ ๒๘๒-๘๓๐๒-๓ ต่อ ๒๔๕

ที่ ศธ ๖๐๐๒ (๑) / ๖๐๕๓ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เจริญพร รศ.ศรชัย ท้าวมิตร

ด้วย นางอาชดา สุดแสนคม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับความเห็นชอบให้ทำวิจัยเพื่อ  
สารนิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล  
กระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์” โดยมี ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
และ พระมหาวิโรจน์ คุณศิริโร(ดร.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์  
เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือ หรือให้ข้อเสนอแนะการวิจัยดังกล่าว ได้ ตามสำเนา  
แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด ที่ส่งมาพร้อมนี้แล้ว สำหรับวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วย  
ตนเอง

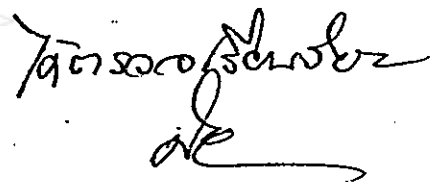
จึงเจริญพรามาเพื่อทราบ และหวังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี



(พระครูปลัดถัมภ์พัฒนวิริยาจารย์)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

นางอาชดา สุดแสนคม โทร. ๐๘๒-๔๕๑-๒๗๕๕



17 มี ค 52



# บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒ ๒๘๒-๘๓๐๒-๓ ต่อ ๒๔๕

ที่ ศธ ๖๐๐๒ (๑) / ๖๐๕๓ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เจริญพร อาจารย์ถนอมศักดิ์ สุภักดิ์

ด้วย นางอาชาดา สุตเส้นผม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับความเห็นชอบให้ทำวิจัยเพื่อ สาระนิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์” โดยมี ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ พระมหาวิโรจน์ คุตตวิโร(ดร.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือ หรือ ให้ข้อเสนอแนะการวิจัยดังกล่าวได้ ตามสำเนา แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด ที่ส่งมาพร้อมนี้แล้ว สำหรับวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วย คนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ และหวังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

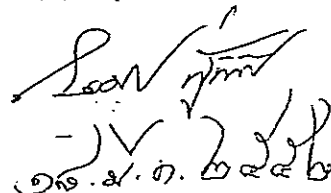


(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

นางอาชาดา สุตเส้นผม โทร. ๐๘๒-๔๕๑-๒๙๕๕

๓๐/๓/๕๒

  
๑๖.๓.๕๒

ที่ ศธ ๖๐๐๒ (๑) / ว ๐๕๓



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ วัดบวรนิเวศวิหาร ถนนพระสุเมรุ กทม. ๑๐๒๐๐

โทร. (๐๒) ๒๘๑-๖๔๒๗, ๒๘๒-๘๓๐๒-๓, ๒๘๒-๘๑๐๕,

๒๘๒-๘๑๐๙, ๒๘๒-๑๗๑๕ โทรสาร: (๐๒) ๒๘๑-๐๒๙๔

๑๓ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร นายพรเพชร สังข์จันทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางอาราชา สุคนธ์ฉม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับความเห็นชอบให้ทำวิจัยเพื่อ  
สารนิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ตระแสง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์” โดยมี ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
และ พระมหาวิโรจน์ คุณตวีโร(ดร.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์  
เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือ หรือให้ข้อเสนอแนะการวิจัยดังกล่าวได้ ตามสำเนา  
แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด ที่ส่งมาพร้อมนี้แล้ว สำหรับวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วย  
ตนเอง

จึงเจริญพรมาทูลทราบบ และหวังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

นางอาราชา สุคนธ์ฉม โทร. ๐๘๒-๔๕๑-๒๗๕๕





# บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒ ๒๘๒-๘๓๐๒-๓ ต่อ ๒๔๕  
 ที่ ศษ ๖๐๐๒ (๑) / ๖๐๕๓ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๒  
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร รศ.สงบ เชื้อทอง

ด้วย นางอาชาดา สุตเส้นผม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
 รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับความเห็นชอบให้ทำวิจัยเพื่อ  
 สาระนิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์” โดยมี ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
 และ พระมหาวิโรจน์ คุณควีโร (ดร.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์  
 เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือ หรือให้ข้อเสนอแนะการวิจัยดังกล่าว ได้ ตามสำเนา  
 แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด ที่ส่งมาพร้อมนี้แล้ว สำหรับวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วย  
 ตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ และหวังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

โดย ดร.สงบ เชื้อทอง  
ดร.สงบ  
 (รศ.สงบ เชื้อทอง)

พระครูปลัดสัมพิพัฒน์  
 (พระครูปลัดสัมพิพัฒน์ วิชาจารย์)  
 วิทยาการคณะศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย

นางอาชาดา สุตเส้นผม โทร. ๐๘๒-๔๕๑-๒๗๕๕



ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เลขที่ [ ] [ ] [ ]

**แบบสอบถาม**

**เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือข้อความที่ตรงกับความจริงหรือความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ (ปี)

- 1) น้อยกว่า 30 ปี  2) 30- 40 ปี  
 3) 41-50 ปี  4) 51 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษา

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษา / ปวช. / ปวส.  
 3) ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาขึ้นไป

4. รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 3,000 บาท  2) 3,000-6,000 บาท  3) 6,001-9,000 บาท  
 4) 9,001- 12,000 บาท  5) สูงกว่า 12,000 บาท

5. ระยะเวลาที่ท่านอาศัยอยู่ในตำบลนี้เป็นเวลา ( ปี )

- 1) ไม่เกิน 10 ปี  2) 10-21 ปี  3) 22 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ .**

**1. การดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ**

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การส่งเสริมการรวมกลุ่ม เพื่อฝึกอาชีพ					
2. การประกอบอาชีพเสริมอย่างต่อเนื่อง					
3. สนับสนุนการนำทรัพยากรในชุมชนมาใช้ประโยชน์อย่าง ประหยัดและคุ้มค่าเพื่อส่งเสริมการผลิต ผลิตภัณฑ์					
4. ช่วยเหลือข้อมูลข่าวสารทางวิชาการ ด้านอาชีพเสริม ต่างๆ					
5. สนับสนุนด้านงบประมาณ เพื่อดำเนิน โครงการต่างๆ เช่น อาชีพเสริมเพิ่มรายได้					
6. ส่งเสริมหา ตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่น					
7. ส่งเสริมภูมิปัญญาชาวบ้านเพื่อการสร้างอาชีพในท้องถิ่น					
8. มีการส่งเสริมอุตสาหกรรมในครัวเรือน					

## 2. การดำเนินงาน ด้านสังคมและสาธารณูปโภค

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. ให้ความสนใจในการปรับปรุงแหล่งชุมชนที่เสื่อมโทรม					
10. สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น					
11. ให้ความสนใจเกี่ยวกับสุขภาพของชาวบ้านในท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ					
12. การแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับสาธารณสุขมูลฐาน					
13. การพัฒนาด้านสังคมของชุมชน					
14. งานด้านกิจกรรมของเด็กและเยาวชนเพื่อต้านภัยยาเสพติดสม่ำเสมอ					
15. งานบำรุงรักษาคุณภาพของระบบประปาไฟฟ้า ถนนหรือโทรศัพท์อย่างต่อเนื่อง					
16. การจัดโครงการเพื่อดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและเด็กก่อนวัยเรียนเป็นพิเศษ					
17. ส่งเสริม สนับสนุนด้าน อุปกรณ์และการศึกษา					
18. สนับสนุนสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ					
19. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเรื่องไฟฟ้า, ประปา, ถนน และโทรศัพท์ให้กับทุกหมู่บ้าน					

### 3. การดำเนินงานด้าน การศึกษาและวัฒนธรรม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20. การให้ความสำคัญกับการศึกษาในชุมชน เช่น การรณรงค์ เข้าศึกษาต่อทั้งใน โรงเรียนและนอกโรงเรียน					
21. สนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่นเห็น ถึงประโยชน์และความสำคัญของการศึกษา					
22. สนับสนุนจัดสรรอุปกรณ์การศึกษาให้แก่โรงเรียนที่ขาดแคลนอย่างเหมาะสม					
23. ช่วยทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่ยากจนและเรียนเก่งอย่างเหมาะสม					
24. สนับสนุนกิจกรรมและการละเล่นพื้นบ้านเพื่ออนุรักษ์และสืบต่อประเพณีของท้องถิ่น					
25. ช่วยกิจกรรมของเยาวชนในด้านการเผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่นและคนตรีพื้นบ้าน					
26. ส่งเสริมและสนับสนุนภูมิปัญญาชาวบ้านให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย					
27. การส่งเสริมศิลปะ ประเพณีในท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป					

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและแนวทางแก้ไข การดำเนินงาน ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ทั้ง 3 ด้าน คือ

**1. การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ**

ปัญหา .....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....

**2. การดำเนินงานด้านสังคมและสาธารณสุข**

ปัญหา.....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....

**3. การดำเนินงานด้านการศึกษาและวัฒนธรรม**

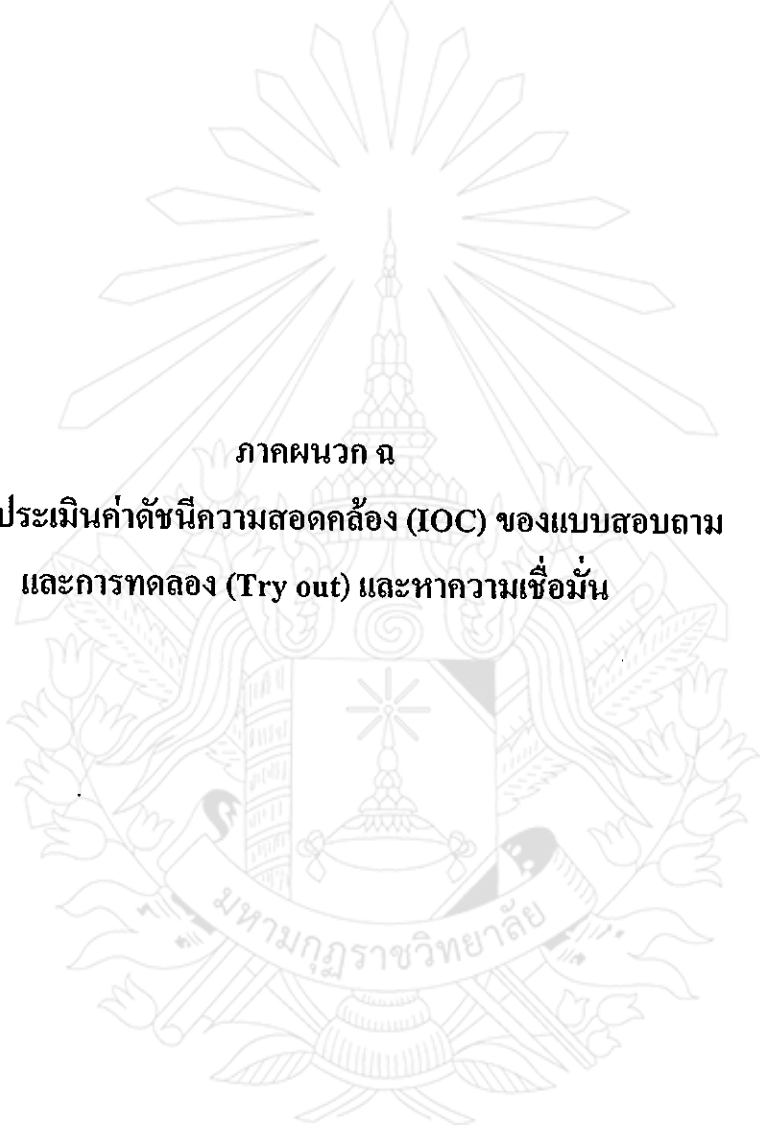
ปัญหา.....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....

ทางผู้จัดทำกรวิจัย ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่ายิ่ง  
ของท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้



ภาคผนวก ก  
ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม  
และการทดลอง (Try out) และหาความเชื่อมั่น



ผลการการประเมินดัชนีความสอดคล้อง ค่า IOC

ข้อ คำถาม	รายนามผู้เชี่ยวชาญ					หาค่าความสอดคล้อง			
	รศ.สงบฯ	รศ.ศรชัยฯ	ดร.ธีรรัตน์ฯ	อ.ถนอมศักดิ์ฯ	อ.พรเพ็ชรฯ	รวม	จำนวนฯ	ค่า IOC	แปลผล
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
12	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
14	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
16	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
17	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
18	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
20	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
21	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
22	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
23	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
24	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
25	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง
27	+1	+1	+1	+1	+1	5	5÷5	+1	สอดคล้อง

สูตรคำนวณ IOC = (R1+R2+R3+R4+R5)/5

+1 =แน่ใจว่าสอดคล้อง - 1 =แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

0 =ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - นามสกุล : นางอาชาดา สุกเส้นผม
- วัน เดือน ปี : 23 มิถุนายน พ.ศ. 2505
- ภูมิลำเนา : 53 หมู่ที่ 3 บ้านดอนกลาง ตำบลบ้านเป่า อำเภอพุทไธสง  
จังหวัดบุรีรัมย์
- ที่อยู่ปัจจุบัน : เลขที่ 77 / 83 หมู่ 2 ตำบลนางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
- การศึกษา : ปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม  
พ.ศ. 2545
- ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน : เจ้าหน้าที่ ฝ่ายธุรการ กรมโยธาธิการ กระทรวงมหาดไทย  
พ.ศ. 2538
- พ.ศ. 2547 : เจ้าหน้าที่ ฝ่ายพัสดุ กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน (ปัจจุบัน)

